

Jacco Maan (Vidomes):
Samenwerkende A+
corporaties: nuttig maar
vooral noodzakelijk

De Woonplaats:
Succes van I&A is het
verbinden van
techniek en gebruiker

Negende editie
CorporatiePlein:
Digitaliseren en
Optimaliseren

Project Datakwaliteit:
Goede data heilzaam
voor dienstverlening,
innovatie en werkplezier

CORPORATIEGIDS

STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING EN ICT

MAGAZINE

10^e JAARGANG | NUMMER 3 | SEPTEMBER 2019



Samen Digitaliseren en Optimaliseren



VVA
informatisering



CORPORATIEPLEIN 2019

KENNISSESSIE

Uitkomsten drietal RPA
pilots met corporaties

Heeft jouw corporatie behoefte aan inspiratie en innovatie?

Kom dan langs en maak kans op een
proefles RPA in ons werkatelier!

WWW.VVA-INFORMATISERING.NL/RPA



Samenwerkende A+
corporaties

Jacco Maan (Vidomes)

4



Digitaliseren en
Optimaliseren

Negende editie CorporatiePlein

25



Samen digitaliseren en
optimaliseren

Digitaliseren en optimaliseren zijn steeds vaker werkwoorden die in gezamenlijkheid worden gebezigd. De uitspraak 'alleen ga je sneller' ten spijt, groeit het besef onder corporaties dat je samen verder komt.

Digitaliseren en optimaliseren is dus in toenemende mate teamwork van corporaties. Maar ook binnen de muren van de corporatie weten afdelingen en I&A elkaar steeds beter te vinden, en tiert de samenwerking welig. Business and IT-alignment heet dat, maar wat ons betreft noemen we dat gewoon goed samenwerken.

Op de cover daarom ditmaal eens een geolied team van corporatiemedewerkers die goed samenwerken. Om 'digitaliseren en optimaliseren is mensenwerk' eens letterlijk – en figuurlijk – in beeld te brengen. Maar eerlijk is eerlijk, de coverfoto is ook de invulling van een lang gekoesterde wens van het I&A-team van de Woonplaats: of ze eens de cover van CorporatieGids Magazine mochten sieren. Natuurlijk, want magazines maken is ook gewoon mensenwerk!

Veel leesplezier!

Paul Tuinte en Martin Barendregt



Succes van I&A is
verbinden techniek en
gebruiker

De Woonplaats

9



Verbeteren van
datakwaliteit

KleurrijkWonen

36



Project Datakwaliteit:
heilzaam voor
dienstverlening

Aedes

12



Honderd procent in
control is een utopie

Linda Janssen (Wonen Zuid)

52

- 16 Dienstverlener zijn in hart en nieren
- 18 Huurders Ymere maken zich op voor digitale klantreis
- 23 Column: Integriteit is overall
- 33 Eén gedeeld beeld vastgoed creëren voor hele organisatie
- 40 Samenwerken met collega-corporaties om gebruik te maken van elkaars expertise
- 42 Conversational chat: chatten met klant, maar dan persoonlijk
- 46 Innoveren zonder in te leveren op efficiency
- 48 Goede dienstverlening levert altijd efficiencywinst op
- 54 Juiste balans vinden tussen vrijheid en kaders processen
- 58 Column: Beschikbaarheid en betaalbaarheid

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: I&A-team De Woonplaats

©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.

Jacco Maan (Vidomes):

Samenwerkende A+ corporaties: nuttig maar vooral noodzakelijk

Sinds enkele jaren is de corporatiesector weer een samenwerkingsverband rijker. Wat bindt de zeven corporaties die zich verenigd hebben in A+? We vroegen het Jacco Maan, bestuurder bij Vidomes en lid van het samenwerkingsverband.

“Samenwerken is nuttig en inspirerend, maar bovenal noodzakelijk.”

Voordat Jacco bestuurder werd bij Vidomes werkte hij bij de Rijksoverheid op het vlak van beleid, financiën en bedrijfsvoering en als senior manager publieke sector bij Deloitte Consulting. Op de vraag wat hem heeft verbaasd – en verrast – toen hij vorig jaar oktober aan de slag ging in de corporatiesector, zegt hij: “Het verbaasde me dat mensen bij het woord woningcorporatie toch nog weer over ‘de Maserati’ begonnen en de beelden die dat oproep. Ik was zelf juist positief verrast over de professionaliteit en gedrevenheid waarmee de medewerkers van Vidomes – en de sector an sich – zich dag in, dag uit inzetten om onze huurders echt verder te helpen.”

Droomstart

“Ja en nee,” zegt Jacco als hem wordt gevraagd of zijn werkervaring bij de Rijksoverheid de gedroomde start is voor een corporatiebestuurder. “Natuurlijk is het goed om te snappen hoe processen in Den Haag lopen, wat er van corporaties gevraagd wordt en hoe iets als de huurtoeslag werkt. Maar de uitwerking in de praktijk is weerbarstiger dan je op macroniveau bedenkt. Ook mijn werkervaring in het bedrijfsleven helpt, mijn kennis van de nieuwe omgevingswet bijvoorbeeld. En mijn ervaring met het meer mogelijk maken met digitalisering en daarop een visie ontwikkelen. Want dat merkte ik wel: de sector is geen voorloper van hoe je digitale ontwikkelingen in kunt zetten. Het kan allemaal wat digitaler, en met meer visie.”

Meer mogelijk maken

Met de woorden ‘meer mogelijk maken’ brengt Jacco het gesprek handig op de A+ corporaties, een samenwerkingsverband van zeven corporaties (zie kader) die gebruikmaken van het ERP-systeem Tobias AX van Aareon. Een ‘A+’ is in de USA het hoogst haalbare, de equivalent van de 10 in Nederland. De naam tekent – bedoeld of onbedoeld – de ambitie van dit samenwerkingsverband dat een paar jaar geleden is ontstaan. “Wat ons bindt is onze omvang – het aantal vhe varieert van 10.000 tot 20.000 – plus het feit dat we hetzelfde ERP-systeem gebruiken. Dat basissysteem is voor ons allemaal zo essentieel, dat samenwerken op dat thema echt noodzakelijk is. Vidomes is te groot voor een servet en te klein voor een tafellaken. En samen kunnen we massa maken.”

Massa is kassa

Op de vraag of massa ook kassa is, zegt Jacco: “We moeten nog gaan zien of we ook gezamenlijk gaan inkopen, zover zijn we nog niet. Gezamenlijk inkopen is één. Eén gezamenlijk systeem is nóg weer een stap verder. Dat brengt kansen, maar ook risico’s met zich mee.”

Gesprekspartner

Namens Vidomes neemt Jacco deel aan het A+ initiatief, dat als doel heeft een serieuze gesprekspartner te zijn voor Aareon en de verschillende ‘wielen’ bij digitalisering maar één, in



plaats van zeven keer uit te vinden. “Samen kun je meer resultaat behalen dan als individuele corporatie. Wat is er nodig in digitalisering? Kunnen we toe naar één manier van werken? Zijn we op termijn klaar voor een mogelijke transitie naar Tobias365? Het doel is dat de zeven corporaties elkaar daarbij helpen, zowel in de harde techniek als aan de zachte menskant. Digitalisering is niet meer alleen traditioneel een ICT-ding, we zijn met elkaar de digitale beweging. Het is voor partijen als Aareon bovendien veel makkelijker en efficiënter om met zeven corporaties in één gesprek te zitten.”

Samenwerking is breder

Jacco vervolgt: “Samenwerking is in mijn ogen noodzakelijk. Dit heeft te maken met onze omvang en met het belang van digitaliseren. Het gaat niet vanzelf. We moeten hier meer tijd voor maken. Daarmee wordt het vanzelf nog leuker en nuttiger.”

I-plan

De A+ corporaties hebben gezamenlijk een I-plan uitgewerkt en worden secretariael ondersteund door Wieck Molendijk Consultants. “In het I-plan staat beschreven dat ICT ondersteunend moet zijn om bedrijfsprocessen efficiënter en effectiever te maken. Ook is afgesproken dat toekomstbestendige en bewezen technologie de voorkeur heeft.

Cloud

CorporatiePlein 2019
21 sept. Expo Houten

15 Kom langs op stand #40 voor onze korte powersessies.

Powersessie Microsoft

+



De digitale woningcorporatie

Powersessie Woonstichting Valburg

+



Eerste woningcorporatie in Microsoft Cloud deelt ervaringen

Powersessie cegeka-dsa

+



Dynamics Empire Online door de ogen van de gebruiker



We gaan zelf niets verzinnen of ontwikkelen." De A+ corporaties richten hun vizier met een 'best of breed'-benadering naast het ERP-systeem ook op de hoofdonderdelen klantvolgsysteem, klant- en aannemerportaal, Document Management Systeem (DMS), rapportageplatform en woonruimteverdeelsysteem.

Verschillen

Dat er naast de overeenkomsten tussen de A+ corporaties ook verschillen zijn, beaamt Jacco. "Dat zie je ook terug in het I-plan. Sommigen zijn op onderdelen al verder omdat ze in het verleden andere keuzes maakten in hun bedrijfsvoering. Wel werken we toe naar een gezamenlijke visie, waarbij ik voorzie dat de zeven op het digitale vlak meer naar elkaar toe zullen groeien. Al blijven er altijd meerdere wegen naar Rome, we willen wel meer uniformeren en waar mogelijk gezamenlijk knopen doorhakken en in actie komen. Slimmer samenwerken en de energie beter richten."

Verplichten

Soms helpt verplichten – bij ontbreken van de tucht van de markt – dan een handje, zegt Jacco. Als voorbeeld noemt hij het referentie grootboekschema (RGS). "Misschien moet je het, met een overgangsregime, wel verplicht gaan stellen. Een 'veranderboekhouding' kan heilzaam zijn bij dergelijke keuzes. Wat levert het op en wat kost het als je iets wel of juist niet doet? Mijn overtuiging is dat je meer kwaliteit krijgt als je op één manier werkt. Dat komt ten goede aan het primaire proces en dus aan onze huurder."

Bestaansrecht

Al kan het A+ initiatief nog niet bogen op een jarenlang bestaan, bestaansrecht heeft het volgens Jacco wel degelijk. "Ik zou geen goede bestuurder zijn wanneer ik de kosten en baten van dit initiatief niet zou toetsen, maar tot nu toe heeft het al op meerdere facetten veel opgeleverd." De constructieve gesprekken over Tobias365 – de beoogde vervanger van Tobias AX – door diverse collega's van de corporaties en Aareon bijvoorbeeld. "We onderzoeken in gezamenlijkheid of we er klaar voor zijn met het 'readiness programma'."

Pure winst

Met elkaar op afgebakende thema's bezig zijn en gezamenlijk plannen maken is pure winst, zegt Jacco. "Maar het gaat niet vanzelf. Ik speel hier graag zelf een actieve rol in. Zo zit ik periodiek in een 'call' om de voortgang te bespreken. Soms probeer je elkaar dan ook te verleiden om meer te doen. We willen onze inzet zo nuttig mogelijk maken en het betaalt zich uit."

Snel en robuust

Volgens Jacco toont het A+ initiatief aan dat je in samenwerking snel kunt gaan waar het kan en robuust waar het moet. "Als zeven woningcorporaties het met elkaar willen en kunnen doen, ze allemaal bereid zijn om ook te brengen in plaats van alleen te halen, dan levert het iedereen onderaan de streep wat op. Samenwerken is mensenwerk en de kunst is de medewerkers daarin mee te nemen en niet te vergeten voor wie je het uiteindelijk doet. We werken in een mooie sector die zich inzet voor betaalbare woningen van goede vastgoedkwaliteit. Blijf met alles wat je doet dus dicht bij de inhoud en zorg dat medewerkers en huurders het blijven begrijpen."

Licht opsteken

Naast A+ is er nog een gremium – in omvang wat grotere – Aareon-klanten, te weten HYRAS (zie kader). Op de vraag of er sprake is van formele samenwerking tussen A+ en HYRAS zegt Jacco: "Er is geen sprake van een geformaliseerd overleg, maar we steken er wel ons licht op. Dat doen we overigens ook bij samenwerkingsverband SWEMP, want ondanks dat die corporaties Dynamics Empire van cegeka-dsa gebruiken, kun je nog steeds veel van elkaar leren." ■

A+ corporaties

GroenWest	12.000 vhe
Intermaris	10.500 vhe
Parteon	17.400 vhe
Trivire	15.700 vhe
Vidomes	18.000 vhe
Woonforte	11.500 vhe
Woonkracht10	11.500 vhe

HYRAS corporaties

Haag Wonen	22.000 vhe
Ymere	75.000 vhe
Rochdale	40.000 vhe
de Alliantie	53.000 vhe
Stadgenoot	30.000 vhe

Samenwerkende Experts



ViewPoint

- Software **for life**
- Doorlopende **digitalisering, standaardisering** en **automatisering**
- Dé **centrale bron** van informatie
- Compleet, betrouwbaar en **innovatief**

Benieuwd hoe wij, samen met u, uw processen kunnen optimaliseren?
Neem dan contact met ons op.

088 09 02 100 | info@itris.nl | www.itris.nl



Erwin Hofhuis, Joop Schoppers en Barry Jansen (De Woonplaats): Succes van I&A is het verbinden van de techniek en de gebruiker

ICT moet de bedrijfsvoering faciliteren. Maar hoe zorg je ervoor dat je als organisatie ook in de toekomst zo goed mogelijk kan inspelen op ontwikkelingen in de sector? **De Woonplaats** uit Enschede heeft hiervoor haar I&A-team opnieuw ingericht. *CorporatieGids Magazine* ging op bezoek en sprak met Manager Financiën **Erwin Hofhuis**, Teamleider I&A **Joop Schoppers** en Adviseur Informatisering **Barry Jansen** over het traject bij de Twentenaren.

De Woonplaats heeft begin vorig jaar haar I&A beleid herijkt, begint Joop het gesprek. "Eén van de doelen daarbij was het creëren van een toekomstbestendige I&A-organisatie. Dat houdt onder andere in dat we kijken naar hoe het I&A-team er in de toekomst moet uitzien én hoe het team zich klaarmaakt voor toekomstige ontwikkelingen."

Proactief

Op de vraag wat de rol van een I&A afdeling is anno 2019, vertelt Barry: "Er vindt steeds meer een verschuiving plaats van automatisering naar informatisering, en de 'T' uit ICT

is zelfs helemaal weggefallen. De komst van de cloud en SaaS-landschappen zijn daarin rolbepalend. Daarnaast vindt er ook een verandering plaats van reactief naar proactief werken. Vroeger was ons team veel tijd kwijt aan routinematige taken als de installatie van applicaties of het herstellen van niet werkende systemen. Nu vervullen wij meer de regierol in de communicatie tussen gebruikers en leveranciers."

"Een I&A medewerker heeft nu ook meer contact met de bedrijfsvoering," vult Erwin aan. "Omdat de techniek buiten de deur wordt gezet zijn ze minder techneut, maar kijken ze

COMPLIANCE: VAN PROJECT NAAR PROGRAMMA

BENT U KLAAR VOOR DE VOLGENDE STAP?



BEZOEK ONS OP CORPORATIEPLEIN 2019 OP STAND #51.

WIJ VERTELLEN U GRAAG MEER OVER HET REDUCEREN VAN COMPLIANCE RISICO'S EN HET VERLAGEN VAN UW AUDITKOSTEN.

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



VASTGOEDINFORMATIE VOOR RUIM 1.000.000 WONINGEN

Bezoek onze experts op *CorporatiePlein*

waar de interne en externe klant behoefte aan hebben en komen vervolgens met voorstellen om zaken te verbeteren. Een goed voorbeeld daarvan is ons werk met de business intelligence oplossing PowerBI. Wanneer vroeger een verzoek binnenkwam voor een nieuw dashboard, werd dat gebouwd. Nu kijken we samen met de interne klant naar wat er precies nodig is. Dan kom je er soms achter dat een ander dashboard beter bij de informatiebehoefte past."

Communicatieve vaardigheden

De nieuwe manier van werken – van reactief naar proactief – vraagt om andere competenties. Barry: "Tien jaar geleden had je bijvoorbeeld een ICT-medewerker die niet van zijn werkplek kwam en vanachter het bureau problemen oploste. Je was onzichtbaar voor de organisatie. Nu zijn communicatieve vaardigheden essentieel geworden, omdat je continu in verbinding staat met de organisatie en leveranciers."

Organisatiesensitiviteit

"Het is dan ook enorm belangrijk de hele organisatie mee te nemen in de nieuwe werkwijze," vertelt Erwin. "Wanneer je dit niet doet, vallen mensen terug in hun oude gewoonten. Zorg er daarom voor dat medewerkers beschikbaar zijn voor ad hoc vragen en over 'organisatiesensitiviteit' beschikken. Daarmee bedoel ik: weten wat De Woonplaats nodig heeft, weten wat er in de organisatie gebeurt en wat voor invloed dat heeft op je collega's. Van je werkplek afkomen en door de organisatie gaan om te horen wat er speelt en eventuele problemen op te lossen, is enorm belangrijk. Het is een grote opgave iedereen mee te krijgen, maar door 'succesverhalen' in de organisatie te creëren en te delen, versijpelt een olievlek die zich over de organisatie uitbreidt."

Uitbesteden

Op de vraag hoe de Twentenaren de verandering hebben geïmplementeerd, vertelt Joop: "De eerste stap begon een paar jaar geleden bij het uitbesteden van de infrastructuur.

Dat is een ingrijpende verandering en legt de basis voor de volgende stap qua I&A. Daarnaast moet iedereen de noodzaak van de verandering inzien. Het veranderen van een functienaam alleen is niet voldoende, je moet je ook anders gedragen en handelen binnen de organisatie."

Boven het eigenbelang

Volgens Erwin werd dat bewustzijn onder andere getriggert door een aantal sessies met medewerkers. "Om de verandering naar een toekomstbestendige I&A-organisatie in gang te zetten, zijn we gestart met een aantal sessies met onze medewerkers. We hebben samen nagedacht over huidige en toekomstige ontwikkelingen op I&A-gebied en van daaruit taakgebieden gedefinieerd. Daarbij hebben we gebruik gemaakt van het 'Negenvlakmodel' van Rik Maes, waarin alle

taken en verantwoordelijkheden zijn ingedeeld. Het model is een praktisch hulpmiddel om de diverse taakgebieden te clusteren tot functies."

"Het is mooi om te zien dat de medewerkers prima in staat waren boven het eigenbelang uit te stijgen om gezamenlijk na te denken over een nieuwe inrichting en werkwijze, ook al zou dat mogelijk impact hebben op de eigen functie. Zo hebben we met elkaar de invulling van de nieuwe afdeling bepaald. In de nieuwe opzet hebben we verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie gelegd."

Eigen invulling

Bij het implementeren van de nieuw ingerichte I&A-afdeling heeft De Woonplaats samengewerkt met HC&H Consultants. Joop: "In de vorm van workshops en inspiratiesessies, maar ook door inzicht te geven over hoe andere organisaties hun I&A-afdeling hebben ingericht. Zo werd er gekeken naar hoe andere grote organisaties hun functieprofielen hebben neergezet. Op basis daarvan hebben wij de keuzes van onze eigen



Het succes van de I&A afdeling zit in het bij elkaar brengen en verbinden van de techniek en de gebruiker.

inrichting kunnen maken. HC&H heeft ons ook regelmatig een spiegel voorgehouden waardoor we kritisch naar onszelf en de invulling konden kijken. Zo blijft het wel iets van jezelf, maar neem je de expertise van een externe adviseur mee."

Verder ontwikkelen

"De basis staat," sluit Erwin af. "We hebben de profielen vastgesteld en medewerkers zijn in de functies benoemd. Nu is het zaak ons als organisatie verder te ontwikkelen. I&A-medewerkers volgen opleidingstrajecten om nieuwe vaardigheden te leren en ik zie hen steeds meer anticiperen in organisatiebrede projecten waardoor de verbinding met de organisatie wordt gelegd. Zo gaan we als De Woonplaats steeds meer toekomstgericht te werk." ■

Project Datakwaliteit: Goede data heilzaam voor dienstverlening, innovatie en werkplezier

Een groep corporaties is op een missie. Voor het einde van dit jaar willen ze een stappenplan opleveren waarmee woningcorporaties hun datakwaliteit kunnen verbeteren. Maar wat is dat eigenlijk, datakwaliteit en waarom is het zo belangrijk?

CorporatieGids Magazine legde deze en andere vragen voor aan enkele projectleden. "Goede datakwaliteit kan betere dienstverlening, innovatie en werkplezier opleveren."

Vlnr: Edo Bakker, Els Barnas en Rob Alkema

Het project Datakwaliteit is er echt een van, voor en door woningcorporaties. Een kernteam is verantwoordelijk voor de oplevering van het stappenplan, een reviewteam leest kritisch na. Aedes is in de persoon van Michiel van Wezel projectopdrachtgever en faciliteert het platform.

Datakwaliteit objectief benoemen

Op de vraag wat datakwaliteit eigenlijk is en of het voldoende objectief is te benoemen, zegt kernteamlid Edo Bakker, Hoofd Informatisering & Automatisering bij Woningstichting Den Helder: "Tussen de datagebruiker en -vastlegger is kwaliteit altijd te objectiveren door afspraken te maken over inhoud en wijze van vastlegging. Het niveau van de datakwaliteit wordt bepaald in hoeverre data al of niet bruikbaar is voor een vastgesteld doel."

Boerenverstand

Een stappenplan, een kernteam, een reviewteam en kennisessies in het land. Op de vraag of een portie gezond boerenverstand niet afdoende is, antwoordt Edo: "Er is niks mis met gezond boerenverstand. Als datakwaliteit daarmee verbeterd zou kunnen worden, liepen we nu echter niet meer tegen de kwaliteitsproblemen aan. Het is dus een hardnekkig probleem. We pakken het ogenschijnlijk groot op, maar dat is eigenlijk een misvatting. We zijn er namelijk van overtuigd dat de beste resultaten behaald worden wanneer je de goede stappen in de juiste volgorde zet en klein begint. Dit doen we dan ook door het traject in kleinere delen op te splitsen."

Projectmatige aanpak

Over de noodzaak van de projectmatige aanpak zegt kernteamlid Els Barnas, applicatiebeheerder bij Mozaïek Wonen: "Ook al heb je als bedrijf de zaak op orde, wil dat niet zeggen dat er geen optimalisaties mogelijk zijn. Bovendien vraagt de steeds verdergaande digitalisering van de corporaties en de wens om de systemen met elkaar te

Slechte data kosten geld

Ze vervolgt: "Wist je trouwens dat slechte data de oorzaak zijn van heel veel kosten? Schattingen in de vakliteratuur komen op 50 procent van de operationele kosten die veroorzaakt worden door slechte datakwaliteit in een gemiddeld bedrijf. Daar ligt dus een enorm besparingspotentieel. Maar nog belangrijker is de betere dienstverlening, innovatie en werkplezier die goede datakwaliteit kan opleveren."

Convenant

Er is ook een concrete aanleiding voor dit project: het Aedes-convenant verbeteren informatievoorziening woningcorporaties. Daarin is afgesproken dat corporaties en toezichthouders toewerken naar verantwoordingsgegevens die met één druk op de knop uit de systemen kunnen komen. Aan de uitvraagkant wordt daar SBR-wonen voor opgetuigd. Het op orde brengen en houden van datakwaliteit bij corporaties is daarvoor voorwaardelijk.

Kwaliteitsbeïnvloeders

Volgens Edo zijn er legio factoren van invloed op de kwaliteit van data. "Dat gaat bijvoorbeeld over de gebruikte techniek, inrichting van de organisatie of het wel of niet vastleggen van definities. Verder heeft ook de inrichting van informatiesystemen invloed op datakwaliteit. De belangrijkste factor is echter een gedragscomponent: data-gebruikers moeten aan de bel trekken en aangeven wanneer zij een datakwaliteitsprobleem ervaren. Ze moeten in gesprek gaan met 'de bron', dat is degene die de data vastlegt. Als zij samen afspraken maken, wordt datakwaliteit aan de bron geborgd."

Kwaliteitverhogende acties

Els licht in het kort de stappen in het stappenplan toe die uiteindelijk tot verhoging van datakwaliteit moeten leiden. "Je start binnen je organisatie met het benoemen van het belang van goede data. Vervolgens probeer je helder te krijgen wat er precies beter moet en waarom. Je kunt naar mijn idee het beste een aantal 'kleine' al gesignaleerde problemen oppakken. Door te analyseren wat het probleem is kan je vervolgens, met de gebruiker en leverancier van die data, het proces doorlopen. Hieruit moet blijken wat er mis is. De oorzaak van 'het probleem' kan bijvoorbeeld voortkomen uit het proces of uit het vastleggen in de informatiesystemen. Stap drie van ons plan omvat handreikingen voor analyse en herstel. Als laatste stap volgt het borgen. Na realisatie van de verbeter- en herstelacties wil je een structuur en routine opzetten om de kwaliteit te handhaven. Ongeacht waar het probleem zich voordoet – techniek, inrichting organisatie, gebrek aan instructie of aansturing – alles valt of staat met de bereidheid van de organisatie om te veranderen en te verbeteren."



laten communiceren, om goede datakwaliteit en standaardisering van definities. Daar moet je dan binnen je corporatie ook echt mee aan de slag."

Standaarden

Reviewlid Rob Alkema, adviseur Vastgoed bij Woongood Zeist, benadrukt de noodzaak van het gebruik van standaarden in



goede datakwaliteit. "VERA heeft bijvoorbeeld een heleboel typen referentiedata, zoals een lijst met woningtypen. Die standaard rijtjes kun je zo gebruiken in je eigen systemen. Een andere belangrijke standaard is het Referentie Grootboek Schema (RGS). Daarmee kun je heel makkelijk je jaarrekening genereren."

Een goed gesprek

Toch hoeft volgens Rob niet alles en iedereen gestandaardiseerd te zijn. "Een standaard is ook nooit volledig dekkend. Al is er geen standaard, dan is het nog belangrijk dat je definities die je gebruikt helder vastlegt. In het stappenplan stellen we daarvoor een 'gegevens-norm' voor." Naast het gebruik van standaarden adviseert Rob dan ook een goed gesprek: "Accepteer geen slechte data maar ga met elkaar in gesprek. Maak duidelijke afspraken tussen mensen en afdelingen."

Schat kosten slechte data in

Rob adviseert verder de kwaliteit van je data te meten en de kosten van slechte data in te schatten. "Neem als voorbeeld energielabels of de oppervlakte van een woning. Oude energielabels – van voor 2015 – of verkeerde oppervlakken kunnen impact hebben op de puntenberekening en marktwaarde van een woning. Dat kost geld. In het stappenplan hebben we handige tools voor het meten en inschatten ingebouwd."

Edo vult aan: "Datakwaliteit heeft niet alleen effect op bedrijfslasten en beslissingen, het heeft net zo goed effect op je processen of communicatie met huurders of woningzoekenden. Zo kan communicatie met klanten niet soepel lopen omdat mobiele telefoonnummers of e-mailadressen niet op de juiste wijze – vorm of locatie – zijn vastgelegd. Onvoldoende datakwaliteit kan zelfs tot gevolg hebben dat organisaties terughoudend zijn met het verder introduceren van digitalisering. Kortom, de effecten van slechte datakwaliteit kunnen

door de gehele organisatie heen en op verschillende niveaus en momenten zichtbaar worden."

Vertragend? Versnellend!

Werken aan goede datakwaliteit terwijl de trein doordert, hoeft volgens Rob niet vertragend te werken: "Integendeel, uiteindelijk werkt het versnellend omdat het achteraf moeten corrigeren van data meer tijd en geld kost. Door aan het begin goed na te denken over datakwaliteit kan je voorkomen dat data of een onderliggend proces 'ontspoord' en blijf de trein op de rails. Neem bij aanvang van een traject de tijd om met elkaar in gesprek te gaan, zodat het vraagstuk, de wensen en belangen goed inzichtelijk zijn. Hiermee wordt meer begrip gekregen en wordt er een basis gelegd voor gedragen resultaat. Alleen is makkelijker, samen kom je verder. In het stappenplan wordt het instrument 'de vrijdagmiddag-meeting' gepresenteerd. Met behulp van dit instrument kan je de kwaliteit van je data in beeld brengen alsmede de kosten van het herstellen van foutieve data. Dit is een praktisch hulpmiddel om het gesprek met elkaar aan te gaan. Door met datakwaliteit aan de gang te gaan de 'data-trein' rijden en kan het een TGV worden als de data voor je gaat werken."

Hele branche

Als die TGV door de hele branche raast en iedereen met ons stappenplan werkt is het project geslaagd, antwoordt Rob desgevraagd met een vleugje bravoure. "Dat zou mooi zijn, maar het project is ook al geslaagd als individuele medewerkers binnen een corporatie met het onderwerp datakwaliteit aan de gang gaan en hierin een verbetering weten te realiseren voor hun organisatie. Daarnaast zou het mooi zijn als de bewustwording over het belang van datakwaliteit en het plezier in het werken met data verder omarmd wordt. Zie het niet als een bedreiging maar als een middel dat je helpt bij het realiseren van je kerntaken. Maak data toegankelijk en laat je verrassen door de inzichten die dit kan geven." ■

Jan Goessens (Weller):

Dienstverlener zijn in hart en nieren

Chatbots, huurdersportalen, social media en virtuele medewerkers.

Klantcommunicatie bij woningcorporaties is de afgelopen jaren enorm veranderd. Hoe zorg je er ondanks alle ontwikkelingen voor dat huurders zo tevreden mogelijk zijn? CorporatieGids Magazine sprak daarover met **Jan Goessens**, Procesteam Manager Klant bij **Weller**: "Het is essentieel dat je de persoonlijke dienstverlening niet uit het oog verliest."

"**W**eller stelt de individuele klant centraal en wil deze optimale dienstverlening bieden," begint Jan het gesprek. Weller maakte vorig jaar een reorganisatie door waarbij ook haar visie op dienstverlening is herijkt. "Het is nu voor ons zaak deze visie levend te maken in de organisatie en de huurder zo goed mogelijk te bedienen."

Persoonlijk

Bij de nieuwe werkwijze blijft een 'persoonlijke dienstverlening' een belangrijk speerpunt voor de corporatie uit Heerlen. "Je moet dit proces zo organiseren dat de klant met zijn vraag zo snel mogelijk geholpen wordt of bij de juiste mensen terecht komt. Het persoonlijke element van dienstverlening mag je niet uit het oog verliezen, ook al zien we steeds meer focus op digitale middelen."

Wens van de huurder

Op de vraag hoe persoonlijke dienstverlening eruit ziet bij de Limburgers, vertelt Jan: "We maken actief gebruik van verschillende communicatiekanalen. Denk aan schriftelijk, telefonisch of digitaal contact, maar ook aan bijvoorbeeld

een magazine voor onze huurders. De huurder kan zo op de manier die hij of zij wenst in contact staan met Weller. We monitoren uiteraard welke contactmogelijkheden het populairst zijn om te beslissen waar we ons op willen focussen en hoe we in de toekomst willen uitbreiden."

De focus op persoonlijk contact komt ook naar voren in de 'Wellerij': "Dit is het punt waar huurders kunnen langskomen om face-to-face een vraag te bespreken. Deze locaties – een in Heerlen, een in Brunssum – hebben we zonder balie ingericht, en bezoekers worden meteen verwelkomt met een kopje koffie. Op die manier willen we een echt huiskamergevoel creëren en de klant zoveel mogelijk centraal stellen."

Goede dienstverlener

Bij het realiseren van persoonlijk klantcontact staart Weller zich niet blind op cijfers uit bijvoorbeeld de Aedes-benchmark. "Daarin scoren we momenteel gemiddeld een 7,9, een mooie score die we graag willen vasthouden. Maar een goed resultaat in de benchmark is geen doel op zich, je wilt namelijk altijd een zo goed mogelijke dienstverlener zijn.

Daarvoor gebruiken we ook de KWH-resultaten, en gebruiken de leerpunten uit dat onderzoek om de dienstverlening verder te verbeteren."

Verwachtingen waarmaken

De communicatie rondom onderhoud is volgens Jan een onderdeel waar winst te halen is voor Weller. "Je wilt duidelijk zijn richting de huurder, goed bereikbaar zijn en verwachtingen waarmaken. In de praktijk merken we dat soms het terugbellen van huurders vergeten wordt of niet snel genoeg gebeurt. Ook moesten medewerkers van het KCC regelmatig zoeken naar de bereikbaarheidsstatus van medewerkers, wat tijd kost en niet klantgericht is. Als organisatie hebben we daarom gekeken naar de mogelijkheden rondom telefonie, en daarbij de keuze gemaakt voor Unexus. De ontwikkelingen in telefonie en ICT, zowel in techniek als integratie van de diverse pakketten gaan zo snel, dat het absoluut meerwaarde heeft partners te zoeken die je daar bij helpen. Vandaar dat bewust is gekozen voor outsourcing. Dit is voor ons een echte win-win situatie: de klant wordt sneller en beter geholpen, en ook de interne klant kan zijn taken beter verrichten."

Efficiency

Op de vraag wat de persoonlijke aandacht voor de klant mag kosten, vertelt Jan: "We zijn altijd op zoek naar de balans tussen tevredenheid en efficiency. Je gebruikt immers maatschappelijk kapitaal wat je zorgvuldig moet besteden. De kern is dat je zakelijk en professioneel opereert, maar een dienstverlener bent in hart en nieren. Wij proberen dat onder andere te bereiken door efficiencylagen te maken, bijvoorbeeld door het gebruik van de telefooncentrale te monitoren en onze bezetting daarop af te stemmen."

"Door efficiencywinst te boeken maakt Weller meer ruimte vrij voor andere communicatiemogelijkheden. Als er bijvoor-



beeld minder bezetting nodig is bij de telefooncentrale, kan een medewerker meer tijd besteden aan het beheer van bijvoorbeeld social media of eventueel een Weller-app."

Wellerschap

Hoewel met technologie nieuwe contactmogelijkheden kunnen worden aangeboden, zijn het uiteindelijk de medewerkers die volgens Jan het verschil maken. "Zij moeten onze visie uitdragen en op een klantvriendelijke en persoonlijke manier omgaan met de klant." Op de vraag wat voor vaardigheden daarvoor nodig zijn, zegt Jan: "Wij noemen dat 'Wellerschap'. Daarmee bedoel ik de verantwoordelijkheid nemen voor de klant. Kijk om je heen waar actie of ondersteuning nodig is. Schuil daarbij niet achter de regels, maar zorg ervoor dat het probleem wordt opgelost en de klant wordt geholpen."

Behoeft van de klant

Jan ziet afsluitend de komende jaren verschillende mogelijkheden voor nieuwe technologieën. "Denk aan virtuele medewerkers of chatbots. De komende anderhalf jaar willen wij daarmee aan de gang gaan, onderzoeken wat de meerwaarde is en hoe we dat binnen Weller kunnen organiseren. Hiervoor moeten processen opnieuw ingericht worden, zodat ruimte vrijkomt voor medewerkers om hiermee aan de slag te gaan. De kern blijft echter wel dat we kijken naar waar de klant behoefte aan heeft en hoe wij daarop kunnen inspelen. De persoonlijke aanpak willen wij dan ook niet uit het oog verliezen." ■

Huurders Ymere maken zich op voor digitale klantreis

Hoe digitaal, onbemenst en data-driven is de dienstverlening van Ymere over pak hem beet vijf jaar? We vroegen het **Christiaan Koenders**, manager Klantcontact bij de grootste woningcorporatie van Nederland. Een gesprek over customer journeys, data-driven dienstverlening en omnichannel klantcommunicatie.

Christiaan Koenders. Wie zijn LinkedIn-profiel bezoekt, leert dat de 'dialogue marketeer of the year 2014' een stevig track record heeft in – digitale - klantbediening en omnichannel besturing in de zakelijke markt. Zo werkte hij voorlaatst bijna acht jaar in diverse klantgeoriënteerde functies bij ING Nederland. Betekende drie jaar geleden het veruilen van de snel veranderende zakelijke markt voor de traditionele corporatiesector terugschakelen naar een lagere versnelling?

Servicegerichtheid

"Integendeel," begint Christiaan het gesprek. "Het eerste wat mij opviel bij Ymere was de enorme servicegerichtheid en betrokkenheid van medewerkers bij huurders. Voor goede klantbediening is dat essentieel. Die begint bij de wens om huurders zo goed mogelijk te helpen. Vanuit dat perspectief moest ik zeker geen stappen terug. Qua dienstverlenende instelling was Ymere misschien zelfs wel een stap voor. Maar wat betreft efficiency en innovatie was er inderdaad winst te behalen. Precies de uitdagingen waarom ik de overstap heb gemaakt."

Efficiency en innovatie

Over de winstpotentie van efficiency en innovatie zegt hij: "Ymere beschikte over veel verschillende legacy systemen. Deels zelf ontwikkeld, deels verouderd en elk ingericht voor een eigen aandachtsgebied en verschillende afdelingen.



De beperkte aanpassingsmogelijkheden van deze systemen verhinderde het om de klantbediening verder te ontwikkelen. Telefonie en mail vormden samen het zwaartepunt van de klantbediening en doorlooptijden, afhandelsnelheden en

kwaliteit waren moeizaam meetbaar. De eerste lijn medewerkers hadden toegang tot een klein deel van de benodigde informatie. Zij moesten daardoor vaak bellen naar collega's om te vragen om meer info. Dat is kosten- en tijdrovend en zorgt voor onnodig lange wachttijden voor de huurder."

Omnichannel

Christiaan vervolgt: "In het eerste jaar hebben we daarom direct de verschillende losse eerste lijn systemen vervangen door een omnichannel oplossing, voor voice, chat, social media, e-mail en meer. Naast dat we hiermee gericht verbeteringen door konden voeren in de basis dienstverlening, stelde het ons ook in staat om onder meer klanttevredenheid op medewerkerniveau inzichtelijk te maken. Hierdoor kunnen we nu gericht extra coachen, real time de werkdruk per proces monitoren en zo wachttijden verminderen. In jaar twee hebben we onderdelen toegevoegd voor digitale dienstverlening, zoals introductie van nieuwe kanalen als WhatsApp en webforms, de opbouw van webcare expertise en een dedicated webcare team. De verandersnelheid was groot."

Binnenkant klantbediening

Tegelijk met de aanpassingen in de eerste lijn startte Ymere de implementatie van een ERP-systeem, Tobias AX van Aareon. "Hiermee zijn tientallen losse legacy systemen in de diverse kernprocessen vervangen door één ERP-oplossing. Daarmee werd informatie over allerlei processen Ymere-breed toegankelijk en kregen eerste lijn medewerkers met Fox Contact zicht op wat er speelt bij huurders in de verschillende afdelingen. Fox Contact is een soort 'kijkglas' op alle Tobias modules, zodat eerste lijn medewerkers nu toegang hebben tot relevante informatie, zonder dat zij getraind moeten worden in de ins en outs van die specifieke modules. Afhandeling van de klantvraag en administratieve vastlegging van het klantcontact gebeurt eveneens via Fox Contact. Op deze wijze heeft Ymere de regie op haar beleid en werkinstructies, gebruikmakend van de standaard functionaliteit en klant- en procesgegevens in Fox Contact. Belangrijk voor de bemenste dienstverlening en essentieel voor digitale klantbediening. Alles is nu in gereedheid gebracht voor de introductie van digitale self service begin 2020."

Customer journey

Nog even geduld dus en dan kunnen huurders van Ymere op 'customer journey'. Christiaan heeft al wel een duidelijk beeld hoe die klantreis eruit moet zien: "Huurders willen dat hun vraag zo snel mogelijk wordt opgelost, het liefst natuurlijk in een keer goed. Zonder dat ze moeten terugbellen of navragen, zonder zorgen of het goed komt. Een goede customer journey geeft een huurder het snelst antwoord. Wanneer goed is uitgedacht welke informatie nodig is om een vraag in behandeling te kunnen nemen en de vervolgstappen helder zijn, zijn er minder misverstanden en vertragingen."

Standaarden in actie!

Maak kennis met SKARP op CorporatiePlein stand 48

SKARP helpt een snel groeiend aantal corporaties met direct en eenvoudig toepasbare oplossingen op het gebied van:



Hoe? Dat laten we graag zien op het Corporatieplein!

Gebruikt uw corporatie Dynamics Empire, Tobias AX, Key2Wocas of ViewPoint? Dan maakt u tijdens de beurs kans op één van de **3 gratis Kickstarts!** Kom zelf ook in actie en bezoek onze stand!



Sturen en verantwoorden op basis van sectorstandaarden

PS, ook binnen twee weken antwoord op uw stuurvragen? Bel of e-mail ons nu!

Mail: richardvanderzee@skarp.nl - fritsvandijk@skarp.nl of bel 088 888 5555 - www.skarp.nl



Klantsturing is klantgericht

Ook op klantsturing heeft Christiaan een duidelijke visie: klantsturing is niet klantvriendelijk, maar juist klantgericht. "Een aanname is dat het klantgericht is om de klant zelf het kanaal te kiezen om een vraag te stellen. De praktijk leert echter dat sommige kanalen heel efficiënt zijn om bepaalde vragen af te handelen. En voor andere vragen inefficiënt. Zo werkt WhatsApp goed voor eenduidige vragen waar een compact antwoord volstaat. Maar niet om complexere reparatieverzoeken helder te krijgen, daarvoor is een webformulier met voorgedefinieerde keuzeopties beter geschikt. De ongeschreven regel is dan ook dat de dienstverlening juist verbetert als gericht keuzes worden gemaakt in welk kanaal in te zetten voor welke vragen."

Less is more

Christiaan vervolgt: "Een andere aanname is dat met het toevoegen van extra kanalen de dienstverlening verbetert. Maar als via dat extra kanaal de vraag niet snel genoeg wordt beantwoord, stellen huurders dezelfde vraag nogmaals via een ander kanaal. Met het toevoegen van kanalen stijgt dan ook vaak het volume aan klantvragen en daalt de klanttevredenheid. De ongeschreven regel is dat de dienstverlening alleen verbetert wanneer de afhandelsnelheid in een kanaal aansluit op de verwachting van de klant. Less is dan ook vaak more."

Voorstander van zelf doen

"Mits goed ingericht ben ik een voorstander van 'Zelf doen als het kan, met hulp waar het moet'," gaat Christiaan verder. "Wanneer hulp van een medewerker nodig is – bij complexe vragen of voor huurders die ondersteuning nodig hebben, bijvoorbeeld in geval van laaggeletterdheid, taalkundige

achterstand of onbekendheid met het internet – blijft altijd een bemest kanaal nodig."

Transparant

Inmiddels werkt Christiaan drie jaar bij Ymere. Tijd om terug te blikken wat alle veranderingen tot nu toe hebben gebracht. "De grootste verandering is dat veel zaken transparanter zijn geworden. Huurdergegevens uit andere afdelingen, afhandeltijden door het proces heen, klanttevredenheid, het is nu inzichtelijk. Per individuele medewerker, maar ook op procesniveau waarmee we nu sneller kunnen bijsturen. Doordat we zien wat goed loopt en wat beter kan, kunnen we met meer focus werken aan verbeteringen. De klantbediening is daarmee bestuurbaarder geworden. Door verschillende kleinere aanpassingen is de klanttevredenheid nu gestegen tot een 7,8."

Onbemest

Op de vraag hoe digitaal, onbemest en data-driven Ymere over pak hem beet vijf jaar is, zegt hij: "De dienstverlening van Ymere is niet hetzelfde als die van een Vodafone, ING of Sanoma. Wonen, en klantbediening om zorgeloos te wonen, vraagt om menselijk contact, begrip en empathie. Tegelijkertijd lenen flinke delen van de dienstverlening, met name het administratieve deel zoals betalen, inplannen van afspraken of huuropzeggingen zich goed om te digitaliseren en voor self service klantbediening. Ik verwacht dat de komende vijf jaar de helft of meer van de huidige klantvragen digitaal wordt afgehandeld. Omdat huurders dat zelf gemakkelijker vinden. En dat het resterende deel wat menselijk contact vraagt, nog steeds door medewerkers wordt afgehandeld. Wat heel mooi aansluit bij de dienstverlenende instelling van woningcorporaties." ■

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



Wat we doen

Wij zijn Andersom. We helpen organisaties bij het zetten van de volgende stap.

We maken organisaties slimmer en zorgen ervoor dat het morgen beter gaat dan gisteren. Het resultaat telt.



ORGANISATIE-
ONTWIKKELING

DIGITALISERING

GASTVRIJHEID &
KLANTGERICHTHEID

WWW.TIJDVOORANDERSOM.NL

Integriteit is overal



Kees van Nieuwamerongen

Bij mij in de straat staat een groot oud pand dat ooit eens in appartementen is onderverdeeld. Het pand is van een corporatie die deze appartementen verhuurt aan buitenlandse studenten die hier voor een paar maanden of langer verblijven.

Op de begane grond, de plint als het ware, zit horecaruimte. Het lukt maar niet om deze ruimte winstgevend te exploiteren. De afgelopen jaren heb ik een Scandinavisch restaurant en een Schotse pub voorbij zien komen. En diverse Oudhollandse cafés waarin je vooral goed voetbalwedstijden kon bekijken. Maar geen van alle hield het lang vol. Er is iets mis met deze plek waardoor horeca er niet van de grond komt; de plint staat nu al geruime tijd leeg.

Leegstand is niet goed voor een pand, maar ook niet voor een straat of voor een wijk. De plint in mijn straat vervuilde nogal, zowel van binnen als van buiten. Terwijl de rest van de bewoners er alles aan doen om de straat mee te slepen in de vaart der volkeren, bleef dit stukje een beetje achter. Tijd voor actie; een mailtje naar de corporatie was zo verstuurd en de reactie liet niet lang op zich wachten. Binnen een paar weken waren de ramen gelapt en was de boel opgeruimd. Met eenvoudige middelen was de straat weer toonbaar gemaakt. Besluitvorming over een structurele aanpak bleek ook al in de maak.

Eind goed, al goed.

Tot ik het verhaal thuis vertelde, en later ook aan een aantal collega's. Er viel mij een hoop meewarigheid ten deel over mijn naïviteit. Uiteraard was ik tevreden, want ze hadden mij natuurlijk gegoogled en besloten dat het verstandig was om maar aardig tegen mij te zijn. Kan altijd van pas komen, een goede relatie met de Aw.

Dat geloofde ik niet. Ik geloofde dat de corporatie in kwestie echt niet wilde dat één van hun panden een smet legde op de wijk. En bovendien wilde ik ook niet geloven

dat ik, onbewust of naïef zo je wilt, misbruik had gemaakt van mijn functie. Dat was absoluut niet mijn intentie en zou ook nog eens niet integer zijn. Maar één manier om er achter te komen; het gewoon vragen. De teamleider Beheer kon mij niet meteen gerust stellen. Ik had gehoopt dat hij mij niet kende, maar dat bleek niet het geval; hij wist wie ik was. Maar gelukkig kon hij mij overtuigen dat hij zelf ook vond dat er iets moest gebeuren met het pand en blij was dat ik hem er op gewezen had. Ik vertelde hem over de meewarigheid van familie en collega's en dat raakte hem. "Daarmee zeggen ze dus in feite, dat het normaal was geweest als we niets zouden doen, en alleen maar in actie zijn gekomen omdat jij belde." Ik begreep dat het hiermee ook voor hem, weliswaar om een heel andere reden, ook een kwestie van integriteit was geworden.

Kortom, het raakte ons allebei en ik was blij dat we er over door konden praten. Als toezichthouder ben je ook een burger en dus moet je ook je eigen mening, onder je eigen naam, kunnen geven. En als corporatie heb je blijkbaar nog altijd de schijn altijd tegen. Dank je wel Sander Jongering, teamleider Beheer van DUWO, voor dit inzicht en het goede gesprek. En voor het weer toonbaar maken van de straat natuurlijk.

Integriteit ligt altijd ergens om de hoek verscholen en is denk ik ook iedere schijn vermijden. Dat laatste is mij blijkbaar niet echt gelukt. De volgende keer zal ik er dus in ieder geval wat beter over nadenken. ■

Kees van Nieuwamerongen is directeur Autoriteit woningcorporaties bij ILT

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

Negende editie CorporatiePlein: Digitaliseren en Optimaliseren

Donderdag 26 september vindt de negende editie van CorporatiePlein, bedrijfsvoering, ICT en innovatiebeurs voor woningcorporaties plaats in Expo Houten. Het thema is dit jaar: Digitaliseren en Optimaliseren.

De beurs is geopend van 9.30 tot 16.00 uur.

Uitgebreid programma

CorporatiePlein heeft zich in de afgelopen jaren ontwikkeld tot het kennisevenement voor corporatieprofessionals. De editie van 2018 brak alle records, met veertig procent méér bezoekers was het gezellig druk. Er was veel animo voor wat de exposanten te bieden hadden op hun stands. Ook vond het theaterprogramma gretig aftrek. In combinatie met het open karakter van de theaters zorgde dat enerzijds voor gezellige reuring maar bracht het ook wat akoestisch ongemak. Dat laatste hebben we dit jaar natuurlijk aangepakt.

Geluidichte theaters

Breng je deze negende editie een bezoek, dan krijg je dus een op onderdelen vernieuwd concept voorgeschoteld. Er zijn dit jaar drie – zoveel als mogelijk geluiddichte – theaters opgebouwd. Of je nu bestuurder bent, manager of medewerker Finance & Control, Wonen, Vastgoed, Onderhoud, Communicatie, I&A of ICT: het programma biedt gegarandeerd voor iedereen wat wils. Kijk op de volgende pagina's naar het programmaoverzicht (onder voorbehoud) en houd onze site corporatieplein.nl in de gaten voor het meest actuele overzicht.

Kennissessies exposanten

CorporatiePlein wordt ieder jaar meer en meer een kennisevenement. Kennis is macht en het is machtig mooi om het te delen. Veel van de ruim zestig exposanten doen dat door middel van korte demo's of kleinschalige kennissessies op hun eigen stand. Houd in de loop naar het evenement de website corporatieplein.nl in de gaten voor het meest actuele overzicht. Ook zullen we regelmatig exposantennieuws publiceren op onze websites.

Have a break – pak een terras

In navolging van vorig jaar beschikken we dit jaar ook weer over twee terrassen op de beursvloer. Even een break in het bezoeken van stands, kennissessies of het theaterprogramma? Even ergens afspreken of netwerken met een collega? Pak gerust wat te drinken bij een horecapunt en maak het jezelf gemakkelijk op een van de terrassen.

De Vernieuwde Stad Vroege vogel-ontbijt

Wil je lekker vroeg uit de veren om zoveel als mogelijk voor eventuele files naar Houten te komen? Zin in een lekker ontbijtje en een hap inspiratie? In samenwerking met De Vernieuwde Stad organiseren wij een gratis Vroege Vogel-ontbijt. Maak gratis gebruik van het ontbijtbuffet en schuif – desgewenst – aan voor een goed gesprek. Bij diverse ontbijttafels faciliteert De Vernieuwde Stad en FLOW het gesprek over de IT-fitheid van corporaties, bestuurders en medewerkers. Dat is nog eens verstandig ontbijten! Iedereen die zich voor een bezoek aan CorporatiePlein heeft aangemeld, krijgt kort voor 26 september een e-mail met een uitnodiging voor het optionele Vroege vogel-ontbijt, met tijdstip van aanvang en meer.

Aanmelden

We hopen dat je (weer) net zo enthousiast bent over CorporatiePlein als wij. Het organiseren van dit evenement is ieder jaar een grote klus, maar we doen het graag. We zien uit naar je komst, dus heb je je nog niet aangemeld? Doe dat dan nu gelijk even op www.corporatieplein.nl. We houden je vervolgens uiteraard op de hoogte.



MELD JE AAN OP WWW.CORPORATIEPLEIN.NL

Wat mag je 26 september van ons verwachten?

Op CorporatiePlein vind je inspiratie om keuzes voor jouw corporatie te kunnen maken. Op de beursvloer, op de stands van exposanten en via het theaterprogramma delen we kennis en ervaring van corporaties, belangenbehartigers, leveranciers en adviseurs waarmee corporaties zelf de bedrijfsvoering van de toekomst kunnen vormgeven. Een greep uit het aanbod van het theaterprogramma:



THEATER 2 | 10.00 uur Robotisering: heilige graal voor procesautomatisering

Casper Holt, informatiespecialist bij Alwel laat zien wat de inzet van robotisering in corporatieprocessen oplevert. De do's en don'ts van robotic proces automation krijgt u er automatisch bij.

THEATER 2 | 12.00 uur Trends in IT: dit kunnen corporaties ermee

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?

THEATER 1 | 13.00 uur De datagestuurde woningcorporatie

Hoe borg je datakwaliteit, maak je je business intelligent en 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.



THEATER 2 | 13.00 uur 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.



THEATER 1 | 14.00 uur HRM: hoe houd je je corporatie innovatief?

Kletsen met een virtuele assistent, WhatsAppen met een corporatiemedewerker of selfservice via een kunstmatig intelligent portaal: nieuwe mogelijkheden vragen om andere competenties. Hoe ga je daar als corporatie mee om? Hoe blijven je medewerkers innovatief?



THEATER 1 | 10.00 uur 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.



THEATER 1 | 11.00 uur Goede vastgoeddata zijn leidend voor financiële sturing

Jurgen de Ruiter, Directeur Financiën en Bedrijfs ondersteuning bij Parteon legt uit hoe zij de kwaliteit van vastgoed-

data verbeteren en beschikbaar maken voor het prioriteren van investeringsopgave in de meerjarenbegroting. De onderste steen komt boven in deze presentatie, in de vorm van een aantal praktische tips en aanbevelingen.



THEATER 1 | 12.00 uur Three Lines of Defence: zo richt je het in

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 Three Lines of Defence-principe. In deze presentatie krijg je praktische tips waar je morgen mee aan de slag kunt.

THEATER 2 | 14.00 uur Trends en ontwikkelingen in Finance & Treasury

Paul Minke, Belangenbehartiger Financiën, Fiscaliteiten en Marktwaardering bij Aedes is in deze presentie uw financieel kompas. U krijgt gegarandeerd bruikbare tips om uw corporatie financieel op koers te houden.



THEATER 3 | 10.30 uur 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 rondsnoerende 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 'airborne-corporatie' de Alliantie de eerste praktijkervaringen.

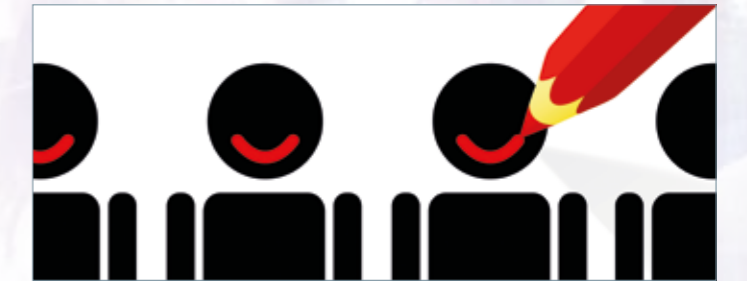


THEATER 3 | 11.30 uur Vastgoed en Onderhoud: de trends en ontwikkelingen voor corporaties

Welke trends en ontwikkelingen ziet Jeroen Mennink, directeur Onderhoud en Ontwikkeling bij Vestia in zijn vakgebied? Hoe houd je als woningcorporatie in onzekere tijden grip op vastgoedontwikkeling en onderhoud? In deze presentatie deelt Jeroen zijn kennis, ervaring en aanbevelingen: doe er uw voordeel mee!

THEATER 3 | 13.30 uur PRIO: Preventief inspectieonderhoud 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.



THEATER 3 | 14.30 uur Waterstof – luchtbel of kans in energietransitie?

De Woonplaats in Enschede, de eerste met waterstofverwarming experimenterende corporatie van Nederland, deelt haar praktijkervaringen. Dik Roetert Steenbruggen, Adviseur vastgoed kwaliteit, duurzaamheid en innovatie bij De Woonplaats deelt alle ins en outs met u over het waterstofproject.

THEATER 2 | 11.00 uur Klantcommunicatie: van 3.0 naar 1.0

Digitalisering pakt niet altijd succesvol uit. In deze presentatie vertelt Erwin Zwijnenberg, directeur-bestuurder Woonkracht10, waarom de focus op het worden van een digitale voorbeeldcorporatie is verlegd naar klantenthousiasme en wat dit heeft opgeleverd.



nu beschikbaar

Tobias 365!

Tobias 365 is de nieuwste versie van Tobias, het ERP-systeem van Aareon. Tobias 365 is volledig gebaseerd op Microsoft Dynamics 365.

De rijke functionaliteit van de vorige versie is gecombineerd met het moderne ERP-platform van Microsoft. Het gebruikersgemak komt overeen met alle andere Microsoft-producten, zoals Office 365. De software wordt geleverd vanuit de Microsoft-cloud (Azure). Dit maakt dat de software altijd up-to-date is en uiterst schaalbaar. Dankzij de integratiemogelijkheden en de tools en producten die daarvoor beschikbaar zijn, zoals bijvoorbeeld Microsoft Power BI, kan Aareon veel nieuwe mogelijkheden en toepassingen introduceren.

- Tobias 365 als onderdeel van een platform.
- Lifecycle Services voor optimaal versiebeheer.
- Moderne gebruikerservaring.
- Vrijheid in gebruik: waar, wanneer en hoe.

Kijk voor meer informatie op www.aareon.nl.

THEATER 1

- 10.00 - 10.30 Referentie Grootboek Schema (RGS): zo gebruik je het
11.00 - 11.30 Goede vastgoeddata zijn leidend voor financiële sturing
12.00 - 12.30 Three Lines of Defense: zo richt je het in
13.00 - 13.30 De datagestuurde woningcorporatie
14.00 - 14.30 HRM: hoe houd je je corporatie innovatiefit?

THEATER 2

- 10.00 - 10.30 Robotisering: heilige graal voor procesautomatisering
11.00 - 11.30 Klantcommunicatie: van 3.0 naar 1.0
12.00 - 12.30 Trends in IT: dit kunnen corporaties ermee
13.00 - 13.30 De chatbot als KCC-medewerker deel 2
14.00 - 14.30 Trends en ontwikkelingen in Finance & Treasury

THEATER 3

- 10.30 - 11.00 Woninginspectie met drones
11.30 - 12.00 Vastgoed en Onderhoud: de trends voor corporaties
13.30 - 14.00 PRIO: Preventief inspectieonderhoud met oog voor de huurder
14.30 - 15.00 Waterstof – luchtbel of kans in energietransitie?

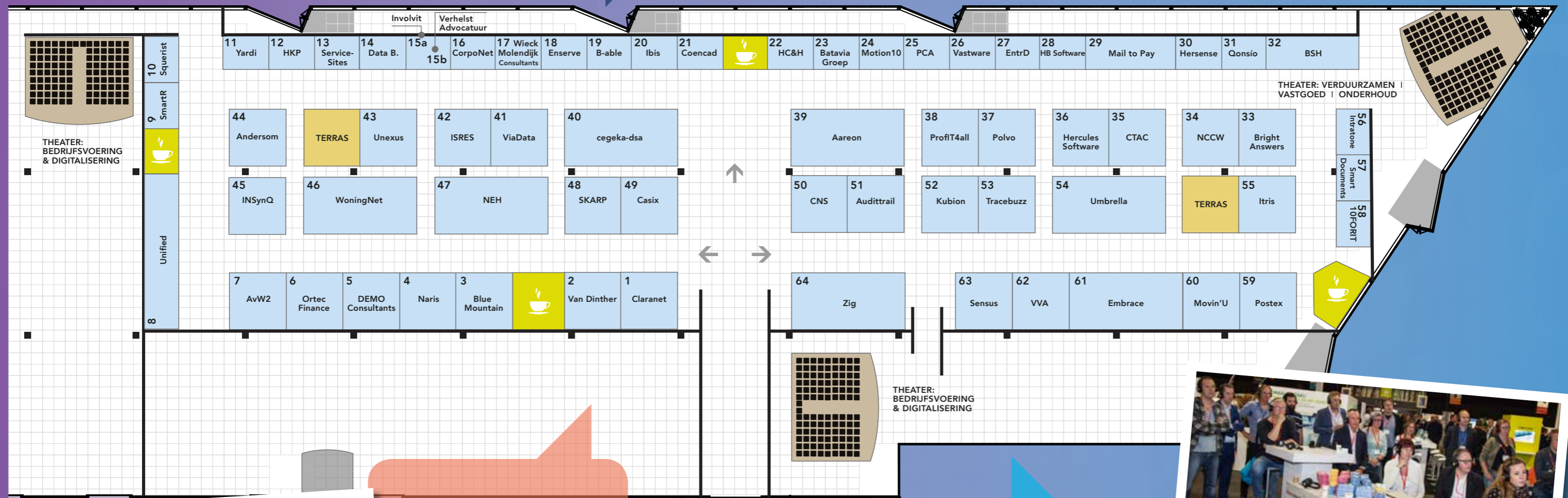
HRM: hoe houd je je corporatie innovatief?



Have a break, pak een terrasje

Klantcommunicatie: van 3.0 naar 1.0

Robotisering: heilige graal voor procesautomatisering



De datagestuurde woningcorporatie



De chatbot als KCC-medewerker deel 2

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

hc&h connect organiseert uw functioneel beheer

HC&H Connect verbindt en faciliteert corporaties op het gebied van Functioneel Beheer waar en wanneer u dat nodig heeft. Wij maken samenwerking mogelijk door corporaties met gelijke architectuur en visie op IT-vraagstukken met elkaar te verbinden. Op die manier wordt u voorzien van meer specialisatie in uw eigen corporatie. Daarnaast helpen onze trainingen het gebruik van uw primaire systemen te optimaliseren en de kennis in uw organisatie te vergroten.

De voordelen van het Functioneel Beheer van HC&H Connect:

- Ervaren Functioneel Beheerders met gedegen kennis van corporatieprocessen en -systemen
- Deskundige ondersteuning tijdens piekmomenten en bij (tijdelijke) uitval
- Continuïteit van ondersteuning informatiesystemen
- Lagere kosten van de bedrijfsvoering
- Verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening aan uw medewerkers en uw klanten
- Betere ondersteuning van het bedrijfsproces

hcnhconnect.nl
connect@hcnh.nl
078 - 681 08 04

hc&h
connect
functioneel beheer voor corporaties

Barbara Willems (QuaWonen): Eén gedeeld beeld op vastgoed creëren voor de hele organisatie

QuaWonen staat de komende jaren voor een belangrijke huisvestingsopgave, waarin verduurzaming en veranderende doelgroepen een grote rol spelen. Hoe zorg je ervoor dat je in die dynamiek de juiste beslissingen neemt zodat je portefeuille ook over tien jaar nog bij je opgave past? We vroegen het aan **Barbara Willems**, Manager Strategie & Participatie. "We willen één gedeelde visie op vastgoed voor de hele organisatie."

QuaWonen, verantwoordelijk voor 8.500 vhe in de regio Krimpenerwaard, begon dit jaar met de professionalisering van haar vastgoedsturing met als doel om nu en in de toekomst passende huisvesting te kunnen bieden. "We zijn wel eerder aan de slag geweest met dit onderwerp maar steeds liepen we vast," legt Barbara uit. "Vastgoedsturing deden we vooral op strategisch niveau. Het lukte ons niet om de vertaalslag naar tactisch en operationeel niveau te maken. Dat hebben we ons nu ten doel gesteld."

Eén visie

Met de professionalisering van vastgoedsturing wil QuaWonen één gedeelde visie realiseren waarop naar vastgoed wordt gekeken voor de organisatie. "Eerder merkten we op dat iedereen vanuit zijn specialisme keek. Om collega's mee te nemen in een gedeelde visie, heb je een goede afstemming tussen afdelingen nodig. En dat zorgt voor uitdagingen. Bijvoorbeeld: hoe houden we het werkbaar en praktisch?"



FIJN WONEN BEGINT BIJ EEN FIJNE CORPORATIE

Fijn wonen is voor Esther véél meer dan een prettig huis en leuke burens. 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.

Pragmatisch werken

Om vastgoedsturing aan te pakken en af te maken, heeft QuaWonen eerst gekeken welke beelden en verwachtingen over vastgoedsturing er waren binnen de organisatie. "Die beelden bleken verschillend. Het was dan ook belangrijk om tot een gedeeld beeld te komen volgens een werkwijze die bij ons past. Daarbij hebben wij ervoor gekozen om verantwoordelijkheden laag in de organisatie te leggen, pragmatisch te werken en een breed multidisciplinair assetteam op te richten. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is dat het assetteam het mandaat heeft om – binnen de diverse beleidskaders – een strategie per complex te bepalen."

Optimale strategie

Na het neerzetten van een gedeelde visie heeft de corporatie uit Krimpenerwaard verschillende deelportefeuilles uitgewerkt. "Bij vastgoedsturing komen alle disciplines van een corporatie bij elkaar: klant, vastgoed, beleid en financiën. Het was voor het eerst dat collega's op deze manier betrokken werden bij strategische keuzes van complexen. Juist omdat het voor iedereen nieuw was, zijn we een pilot gestart met een beperkt deel van onze woningportefeuille. Als een soort vingeroefening hebben we letterlijk in een paar weken tijd ervaren hoe je al die verschillende invalshoeken op basis van data, maar juist ook op basis van het gesprek met elkaar, samenbrengt tot de optimale strategie voor een complex."

Vormgeven van vastgoedsturing

QuaWonen heeft daarbij nauw samengewerkt met Batavia Groep. Barbara: "Zij hebben ons geholpen bij het vormgeven van vastgoedsturing. We hebben nadrukkelijk de behoefte uitgesproken om uit te gaan van alle beschikbare data en informatie. Dus geen aanvullende onderzoeken, we wilden vooral aan vastgoedsturing doen. Hoe werkt dat nou, welke indicatoren zijn echt van belang en hoe bepaal je uiteindelijk de aanpak van een complex? Batavia Groep begreep onze pragmatische behoefte en liet ons stap voor stap door het proces lopen."

Geen assetmanager

QuaWonen heeft er bewust voor gekozen om vastgoedsturing niet bij één assetmanager neer te leggen, maar bij een multidisciplinair team. "In dat team is iedere afdeling van het bedrijf vertegenwoordigd," legt Barbara uit. "Op die manier wordt er integraal naar complexen gekeken. Doordat iedere afdeling ook letterlijk aan tafel zit, maak je gebruik van de kennis van medewerkers en creëer je meer draagvlak voor de gekozen strategie."

"Het assetteam gaat op dit moment elke maand de wijk in om onze complexen te bekijken. Een bezoek aan de buurt, het zien van de woningen en de samenhang met omliggende complexen geeft veel meer inzicht dan de harde – of misschien zelfs wel 'koude' data – uit je systemen. Voor ons is dat een cruciaal onderdeel om je strategie voor een complex te bepalen."

Ondersteuning bij keuzes

De rol van ICT bij vastgoedsturing is volgens Barbara vooral om het gesprek over complexen en de portefeuille te faciliteren. "ICT-toepassingen helpen ons bij het maken en verantwoorden van onze keuzes. En zo zijn we het ook aan het inrichten: het doel is een goed beeld hebben van onze portefeuille en de gevolgen van onze strategie. Daarbij maken wij onder andere gebruik van PAM, VIM en VIP van Batavia Groep."

Maatschappelijk belang

Een veelgehoorde term de afgelopen jaren is innovatie voor woningcorporaties. Op de vraag hoe 'innoveerbaar' vastgoedsturing eigenlijk is, vertelt Barbara: "Dat is lastig te zeggen. Bij innovatie gaat het momenteel nog vaak over automatisering. Zo groeit de hoeveelheid beschikbare data die je als



input voor vastgoedsturing kunt gebruiken. In het meest vergaande scenario zou je kunnen denken dat je op basis van een algoritme aan vastgoedsturing kunt doen. Je stopt dan data in de computer en onderaan de streep rolt er een strategie uit. Daar geloof ik om eerlijk te zijn niet in. De strategie die je per complex kiest zal altijd voor een groot deel gebaseerd zijn op 'zachte' argumenten, zoals maatschappelijke belangen."

Eerste stappen

Voor QuaWonen zijn momenteel de eerste stappen richting het professionaliseren van vastgoedsturing gezet. "Vooral de keuze voor een assetteam werkt erg goed voor ons," legt Barbara uit. "Momenteel is dit team volop bezig om de systemen te vullen met data en deze informatie inzichtelijk te maken voor de rest van de organisatie. We laten op een overzichtelijke manier zien wat de strategische kijk op een complex is en waarom we voor een bepaalde aanpak kiezen. Aan de andere kant zijn we volop aan de slag met het beoordelen van complexen en het bepalen van de strategieën."

Verder verbeteren

"We zijn nog maar net begonnen," sluit Barbara het gesprek af. "De wisselwerking tussen de verschillende afdelingen zal naar verwachting steeds verder verbeteren." ■

Franka van den Boogaart

Rachida Mezghad

Franka van den Boogaart en Rachida Mezghad (KleurrijkWonen): Verbeteren van datakwaliteit begint bij het creëren van bewustwording

Data, data en nog eens data. De nullen en enen in de systemen bij woningcorporaties zijn de afgelopen jaren het nieuwe goud geworden. Hoe zorg je er echter voor dat dit goud zo goed mogelijk haar doel dient? *CorporatieGids Magazine* ging daarover in gesprek met Adviseur Planning & Control **Franka van den Boogaart** en Procesmanager **Rachida Mezghad** van **KleurrijkWonen**: "De uitdaging is om datakwaliteit niet als doel op zich te zien."

Door de ontwikkelingen op het vlak van automatisering en digitalisering spelen data een steeds crucialere rol, begint Rachida: "Denk bijvoorbeeld aan interactieve websites. Sinds 2016 heeft **KleurrijkWonen** een digitale balie waar huurders diverse zaken online zelf kunnen regelen. We willen onze klanten hierbij optimaal ondersteunen door gegevens 'op maat' te ontsluiten. Hoge datakwaliteit helpt daarbij, en geeft ons ook inzicht de dienstverlening te optimaliseren. Meten is immers weten."

Compliance

"Ook vanuit het oogpunt van compliance is goede datakwaliteit veel belangrijker geworden," gaat Franka verder. "Denk bijvoorbeeld aan de marktwaardering. **KleurrijkWonen** heeft haar bezit voor de verantwoording middels de basisversie van het handboek modelmatig waarden gewaardeerd. Door de modelmatige berekening waarmee de waardering tot stand komt, zijn de basisgegevens van elke woning belangrijker geworden."

Doel van data

Beschikken over een hoge kwaliteit van data gaat echter verder dan kloppende gegevens alleen, legt Franka uit. "Het gaat om de mate waarin de data voor ons werken. Denk bijvoorbeeld aan gegevens die werken voor de klant als op basis hiervan duidelijk is wat die nodig heeft, of voor de medewerker omdat taken kunnen worden geautomatiseerd. Of data die werken om de leefbaarheid in een wijk te vergroten of onderhoud voorspellen. Dan haal je het maximale uit je gegevens."

Geen 'big bang'

Op de vraag wat de grootste uitdagingen zijn voor de corporatie uit Tiel, vertelt Rachida: "De grootste uitdaging is om datakwaliteit niet als doel op zich te zien. Het moet het verwezenlijken van onze organisatiedoelen makkelijker maken. Data wordt pas waardevol wanneer het meetbaar waarde bijdraagt. Het is een uitdaging om de organisatie in dit bewustwordingsproces mee te nemen."

"Daarnaast is het een uitdaging om de samenhang van diverse projecten te managen," gaat Franka verder. "Hoe houd je grip op zaken als eigenaarschap, definities, systemen, rechten en rollen. Niet in een 'big bang', maar stap voor stap is onze ervaring. Houd de projecten klein en wees flexibel. De wereld om ons heen verandert dusdanig dat je snel wendbaar moet kunnen zijn."

Dynamisch karakter

Waar data vroeger vooral een statisch karakter hadden, beschikken ze nu over een dynamischer karakter. Franka: "Bijvoorbeeld door de veranderende energie-index van een woning of nieuwe oppervlaktemetingen. Daarnaast ontbrak er vanuit het verleden ook veel data. Gegevens die eerder niet nodig waren werden – logischerwijs – niet geregistreerd."

De systemen waarmee we werken hebben zich ook ontwikkeld en bieden meer mogelijkheden om diverse soorten data vast te leggen. Dit kan vervolgens verrijkt worden door de combinatie met externe databronnen als het CBS of Kadaster."

Datakwaliteit

"Als **KleurrijkWonen** hebben we de afgelopen jaren grote stappen gemaakt rondom datakwaliteit," vertelt Franka. Dat traject begon bij het creëren van meer bewustwording. "Je moet niet de illusie hebben dat je alles met een project op orde krijgt. Het is een continu proces van verbeteren, stukje bij beetje. Door de bewustwording aan te kaarten, kun je de stappen nemen om de gegevens goed in de systemen te zetten. Alle medewerkers hebben hierin een belangrijke rol en kunnen het belang van goede datakwaliteit naar elkaar uitdragen, de relevantie aangeven en de kansen die het biedt inzichtelijk maken. Dat zorgt ervoor dat medewerkers nog meer betrokken raken."

DNA

Op de vraag wat voor de corporatie uit Tiel de doelen zijn rondom datakwaliteit, vertelt Rachida: "We willen dat onze data en administratie op orde zijn en medewerkers hier op elk moment en overal bij kunnen. Deze basis is noodzakelijk om onze klanten op maat te kunnen blijven bedienen en flexibel te handelen. Daarnaast willen we dat datakwaliteit een onderdeel van ons DNA wordt, waarin iedere medewerker de toegevoegde waarde ziet en elkaar stimuleert om met kwaliteitsverbetering aan de slag te gaan. Hiervoor hebben wij verschillende projecten benoemd, zoals het inrichten van een data-organisatie."

System-to-system

KleurrijkWonen werkt daarnaast nauw samen met SKARP, vertelt Franka: "Zij leveren een tool dat ons helpt de externe verantwoording te vereenvoudigen. Dit doen we door verantwoordingsdata te standaardiseren in een dashboard



Advies en verbetering
Als geen ander kunnen wij uw strategie vertalen naar operationele resultaten. Dit doen we altijd samen met de organisatie.

Informatiemanagement en functioneel beheer (FBaaS)
Wij ondersteunen corporaties in het volledige takengebied van het functioneel beheer. Tijdelijk of als flexibele schil.

Klantreizen en EasyScrum
Het is onze passie ICT leuk te maken. Onze klantreizen en EasyScrum methode helpen hierbij.

www.hersense.nl tel. 06-21 57 47 91

hersense

volgens de definities van SBR wonen. Het uiteindelijke doel hiermee is om system-to-system te kunnen rapporteren. Daarnaast helpt SKARP ons om sneller en gebruiksvriendelijker zelf analyses te maken, waarmee wij de kwaliteit van onze data verder kunnen verbeteren. Ook hebben wij samen met hen de eerste stap gezet naar een datawarehouse: een grote 'bak' met gegevens die we met diverse informatiebronnen kunnen vullen. Inmiddels worden meerdere collega's opgeleid om de PowerBI tool breder in te zetten voor andere rapportages, en willen we het datawarehouse voor meer inzetten dan alleen verantwoordingsdata."

Standaarden

Rachida onderstreept het belang van standaarden bij het verbeteren van de datakwaliteit: "KleurrijkWonen gebruikt zelf standaarden op verschillende manieren. Bijvoorbeeld een digitaal Woning Opname Systeem wat de verhuurmakelaar ondersteunt om gestructureerd en gestandaardiseerd gegevens vast te leggen. Deze data worden weer gebruikt bij de verhuring en onderhoud. Wij proberen vanuit efficiency-oogpunt zoveel mogelijk gebruik te maken van marktstandaarden als CORA, VERA en RGS. Daarnaast is het gebruik van externe data ook erg belangrijk, waarmee je je eigen data kunt aanvullen, controleren en waar nodig verbeteren."

Data Advies Commissie

Op de vraag hoe andere corporaties het verbeteren van de datakwaliteit het beste kunnen aanpakken, vertelt Franka: "Mijn ervaring met data is dat je gewoon moet beginnen. Juist door aan de slag te gaan, verbeter je al een heleboel. Maar houd het klein en bak het af." Rachida geeft een voorbeeld: "Vanuit mijn opleiding had ik de opdracht om

de datakwaliteit van de dVi in kaart te brengen, analyseren en met verbetervoorstellen te komen. Deze voorstellen zijn de aanleiding geweest voor een paar collega's om een Data Advies Commissie op te zetten waar data issues gemeld kunnen worden. Vanuit deze commissie voeren we ook verbeteringen door en stemmen we definities af. Hiervoor hanteren we een actielijst waarop alle problemen staan. Hoe klein soms ook, van het kloppend maken van een bouwjaar tot het aanpassen van de typering van alle eenheden: alle acties werken we af. Het is dan ook super fijn als we weer iets kunnen afvinken van de actielijst en de datakwaliteit van KleurrijkWonen stukje bij beetje verder verbeteren."

Inkoppertje

Om te zorgen dat een goede datakwaliteit ook in de toekomst geborgd wordt binnen de organisatie, werkt KleurrijkWonen hard aan haar processen en procesbeschrijvingen. Franka: "Ook hebben we definities opgeschreven en onder de aandacht gebracht. Je merkt in de praktijk dat de sleutel echt in de herhaling zit. Ook controle en het 'vier ogen-principe' zijn ingebakken in het proces."

"De processen zijn daarbij zeker voor een deel te automatiseren en in de toekomst misschien ook wel te robotiseren," gaat Franka verder. "De kans op menselijke fouten, bijvoorbeeld door het kunnen muteren van data in systemen, wordt dan verminderd. Door daarnaast meer gebruik te maken van standaardisatie en externe databronnen waarborg je uniformiteit en ben je niet 'zelf iets aan het bedenken'. Corporaties en hun data zijn niet uniek, en daarom is zoveel mogelijk aansluiten bij branche brede definities een inkoppertje." ■

Alles over huurrecht onder één dak

- Home >
- Onderwerpen >
 - Beslisbomen >
 - Schema's >
 - Checklists >
 - Modeldocumenten >
- Tools >
- Wet- en regelgeving >

Dé oplossing voor iedereen die met huurrecht te maken heeft:

- Werk efficiënter doordat alle huurrechtelijke informatie op één plek staat
- Los vraagstukken sneller op met overzichtelijke beslisbomen
- Zie niets over het hoofd dankzij gebundelde informatie per onderwerp
- Bespaar veel tijd door gebruik te maken van modeldocumenten

Meer weten? Ga snel naar sdu.nl/huurrecht-plus of bel met 070 - 378 98 80

Sdu





Tim Standhart (Woonmeij):

Samenwerken met collega-corporaties om gebruik te maken van elkaars expertise

Door digitalisering en innovatie is het speelveld voor woningcorporaties de laatste jaren erg veranderd. Hoe houd je als kleine corporatie deze veranderingen zo goed als mogelijk bij, en zorg je voor een moderne bedrijfsvoering? *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met I&A Specialist **Tim Standhart van Woonmeij**.

Woonmeij opereert in de gemeenten Meierijstad en Sint-Michielsgestel, en beheert daar ruim 5.000 woningen. Op de vraag wat momenteel de belangrijkste uitdagingen zijn voor de Brabanders rondom I&A, vertelt Tim: "We zijn onder andere bezig met het neerzetten van een actieve beheerorganisatie. We willen zorgen dat de processen en rollen voor proceseigenaren en -beheerders duidelijk zijn en mensen in die rol het gereedschap hebben om hier invulling aan te geven. Een actieve beheerorganisatie is een investering vanuit de organisatie, maar levert veel op voor zowel Woonmeij als de huurder."

Data op orde

"Daarnaast zijn we hard bezig met het op orde krijgen van onze data. Om inzicht te krijgen in het verleden en heden en te kunnen sturen op de toekomst, is het belangrijk aan de voorkant te investeren in de betrouwbaarheid van onze gegevens. Denk daarbij aan het vaststellen welke data je beschikbaar wilt hebben, wat ervoor nodig is om te kunnen zeggen dat data volledig zijn en wanneer je kunt bepalen dat data van goede kwaliteit zijn."

Samenwerkingsverband

Volgens Tim is het voor een kleine corporatie niet per se lastig om de ontwikkelingen op het gebied van ICT bij te benen. "Je moet alleen wel goed nadenken door wie je je wilt laten informeren en welke samenwerkingsverbanden je wilt hebben. Zo heeft Woonmeij zich aangesloten bij een ICT-platform met zeven andere Brabantse corporaties. Binnen dit platform delen we kennis over actuele ICT-vraagstukken, en als we ergens vastzitten blijkt er altijd wel een corporatie te zijn die al ervaring heeft op een bepaald gebied."

Gemeenschappelijke deler

Twee jaar geleden kozen de corporaties binnen het samenwerkingsplatform voor hetzelfde ERP-systeem: ViewPoint van Itrix. "Het idee is om naast kennis te delen ook elkaar inzicht te geven in komende ontwikkelingen – zowel van de corporatie als daarbuiten – vraagstukken te behandelen waar we als corporatie mee zitten en uiteraard onze gemeenschappelijke deler ViewPoint te bespreken. Binnen het platform vindt eenmaal in de zes weken overleg plaats en kunnen we elkaar input geven wanneer we op een bepaald I&A-onderwerp vastzitten."

Geen moeten

In de samenwerking worden de deelnemers niet verplicht voor dezelfde systemen te kiezen, legt Tim uit. "We hebben geen 'moet'-variant binnen onze samenwerking. Maar vaak zie je toch dat wanneer je een besluit neemt iets verder uit te zoeken, andere corporaties wel willen aanhaken. Het levert immers voor iedereen veel voordeel op wanneer je gezamenlijk een keuze maakt."



Eén partij, tenzij

Op de vraag wat volgens Tim de essentie is van ICT bij woningcorporaties, zegt hij: "ICT moet simpelweg doen waarvoor het bedoeld is. Woonmeij past daarbij de 'one stop shop – tenzij'-strategie toe. Dat houdt in dat we zoveel mogelijk proberen te kiezen voor één leverancier tenzij we daardoor in de knel komen. Het belangrijkste blijft dat de techniek ondersteunend is aan onze processen en medewerkers."

Veranderende rol

Woonmeij heeft onlangs ook het beheer van haar ICT-infrastructuur uitbesteed aan NEH. Volgens Tim is dat een logische stap voorwaarts. "Je ziet al jaren dat de traditionele ICT-afdeling binnen de corporatie is verschoven naar een ICT-beheerder waar vaak ook de eerste lijn helpdesk zit. Dat betekent overigens niet dat I&A verdwijnt, maar dat de rol hiervan verandert. Zo zullen I&A-medewerkers tijd besteden aan gebruikersvragen die op locatie spelen, zoals een device wat niet goed werkt of na vervanging opnieuw ingesteld moet worden. Ook zaken als het inrichten van een fysieke of online werkplek vallen hieronder. Anderzijds zal I&A steeds meer een adviserende rol binnen de beheerorganisatie innemen als het gaat om de te gebruiken applicaties, en is het onze verantwoordelijkheid een algemeen overzicht te houden op de ICT-infrastructuur van onze organisatie."

Geen pionier

Inspelen op innovatie zal hierdoor makkelijker worden. "We willen daarbij niet optreden als pionier of pilotklant wat wellicht haperende systemen of ontevreden werknemers en huurders met zich meebrengt. Het belangrijkste voor Woonmeij is dat je innoveert en er tegelijkertijd voor zorgt dat de organisatie blijft werken en betrouwbaar is."

ICT-landschap mee-ontwikkelen

"De komende jaren zullen onderwerpen als Office 365, het op orde krijgen en houden van data en het verbeteren van de databeschikbaarheid een steeds grotere rol gaan spelen binnen onze organisatie," sluit Tim af. "Dit zal gevolgen hebben voor processen, systemen en medewerkers. De komende jaren wordt het voor ons zaak om te kijken hoe wij het ICT-landschap zo kunnen inrichten zodat hier zo goed mogelijk op kunnen inspelen. Samenwerken met onze collega-corporaties zal daarbij onontbeerlijk zijn." ■

Conversational chat: chatten met de klant, maar dan persoonlijk

De afgelopen maanden hebben de twee woningcorporaties Mooiland en Wonen Zuid en de landelijke website voor studentenhuisvesting ROOM een 'conversational chat pilot' uitgevoerd. Wat houdt deze nieuwe technologie in en wat is het verschil met een 'gewone' chatbot? CorporatieGids Magazine legde het voor aan Maarten Gulien van Mooiland, Rob Stofberg van Wonen Zuid en Jolanda van Loon van ROOM.

Conversational chat is volgens de deelnemers van de pilot zeker geen synoniem voor een 'standaard' chatbot. Maarten: "De focus ligt daar vaak op 'zoveel mogelijk antwoorden digitaliseren zonder menselijk ingrijpen'. De conversational chat daarentegen kiest alleen voor automatisch beantwoorden van vragen als de chatbot zeker weet dat het antwoord relevant is en klopt. Bij twijfel wordt niet gekozen voor een 'antwoord dat er op lijkt', maar wordt deze voorgelegd aan het klantteam dat dan vaak snel kan kiezen uit een gestandaardiseerd antwoord. Wanneer de chatbot geen interpretatie kan geven, volgt altijd een live chat met de medewerker. De klant merkt hierdoor het verschil tussen automatische antwoorden en live chat niet."

Vershil

Het verschil met 'normale' chatbots zit hem volgens Maarten dan ook in de persoonlijke insteek van conversational chat. "De primaire insteek is namelijk niet 'de chatbot moet alle vragen kunnen beantwoorden'. Wat je kunt digitaliseren moet goed én kwalitatief juist zijn. De overige vragen worden persoonlijk via de chat door een medewerker beantwoord."

Tevredenheid en efficiency

De pilot-groep had verschillende redenen om aan de conversational chat pilot deel te nemen. Zo onderzoekt ROOM of de nieuwe technologie kan bijdragen aan klant- en medewerkers tevredenheid en efficiency. Wonen Zuid had al een chatfunctie maar door een verandering op de website konden huurders er geen gebruik meer van maken. Rob: "De pilot was een goede aanleiding om deze contactmogelijkheid weer aan te bieden en tegelijkertijd de kwaliteit een stuk te verhogen."

waarde omdat ze bij bezoek aan onze website toch snel een aanvullende vraag kunnen stellen, of de zekerheid kunnen vinden waar op dat moment behoefte aan is." Rob beaamt dit: "Het voordeel van conversational chat is vervolgens dat de interactie met de huurder op een natuurlijke en zo persoonlijk mogelijk manier ingevuld wordt, waardoor de klantbeleving en waardering beter zijn."

Samenwerkingsverband

Op de vraag hoe de deelnemers conversational chat hebben ingezet tijdens de pilot, vertelt Rob: "Tijdens de implementatie hebben wij de overgang naar het samenwerkingsverband 'Thuis in Limburg' gemaakt. Dat was nieuw voor een groot deel van onze huurders en daar kregen wij veel soortgelijke vragen over. Op basis hiervan hebben wij in de chat een aantal interacties opgesteld die de klant op verschillende wijzen naar de informatiepagina of FAQ leidden. Ook hebben wij conversational chat toegepast bij het beantwoorden van vragen rondom de verrekening van servicekosten."

Link naar de medewerker

Omdat bij conversational chat het gesprek met de chatbot gemakkelijk kan worden doorgezet naar de reguliere medewerker, blijft de manier van communiceren persoonlijk aanvoelen, zegt Jolanda. "In de basis start de inrichting van de chatbot door een live operator te laten chatten met onze klanten. Na de eerste periode wordt de chatbot langzamerhand meegenomen en neemt het de standaard onderdelen van de chat over. In de praktijk bleken huurders deze overgang niet te merken. Het mooie daarbij is dat de chat 'open' blijft en op elk gewenst moment door de klant voortgezet kan worden, zoals ook het geval is bij bijvoorbeeld



Jolanda van Loon

Via de chat krijgen we meer inzicht in vragen die huurders anders niet zouden stellen via de telefoon of mail



Rob Stofberg

Toegevoegde waarde

De reden voor Mooiland om deel te nemen aan de pilot is volgens Maarten het verhogen van klantwaarde: "Via de chat krijgen we meer inzicht in vragen die huurders anders niet zouden stellen via de telefoon of mail. Ze ervaren toegevoegde

WhatsApp. Zo kan de link naar eventuele eerdere gesprekken makkelijk worden gelegd."

Persoonlijke communicatie

Gebruikmaken van de juiste tone of voice is volgens Maarten

>>

VIA DATA
AUTOMATISERING

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



ViaData
+
Microsoft Dynamics 365



Connect-It 365
Fieldservice



www.viadata.nl/connect-it365

verbindt.

smartr.

**UW I&A
JAARPLAN 2020
IN ÉÉN WEEK**

HOE? Kijk op smartr.nl



Shenaisley en Najet, de medewerkers achter de conversational chat pilot bij Mooiland

bij conversational chat essentieel: "Gebruik bijvoorbeeld soms emoji's, wees empathisch en probeer echt contact te leggen met de klant. Als je niet persoonlijk communiceert, verliest chat snel haar toegevoegde waarde."

Chat monitoren

Medewerkers zijn verantwoordelijk om de chat te monitoren en in te grijpen wanneer nodig. Rob: "Door het gesprek live in de gaten te houden kun je tijdig reageren wanneer de chatbot de interactie niet kan of mag afhandelen, of wanneer je je realiseert dat sommige interacties beter door een 'normale' medewerker kunnen worden gedaan."

Standalone

Bij de pilot werkten de drie deelnemers samen met Zig. Jolanda: "Wij nemen ons klantcontactcentrum af van Zig en de pilot was voor ons een mooie manier om een nieuwe contactmogelijkheid toe te voegen. Conversational chat is iets nieuws in de sector, maar wordt daarbuiten al gebruikt door bedrijven als de Efteling. Wij hebben de pilot uitgevoerd met dezelfde oplossing die de Efteling ook gebruikt. We hebben daarbij bewust gekeken naar een applicatie die standalone kan worden gebruikt, met alleen een koppeling naar de website. De beantwoording vanuit de eerste lijn vindt plaats door experts en hun antwoorden dienen vervolgens als basis voor het automatiseren van de chatbot."

Hoge klantwaardering

Tot dusver heeft de conversational chatbot bij de drie organisaties meer dan 10.000 chatgesprekken gevoerd. Op de vraag wat de belangrijkste resultaten zijn, vertelt Jolanda: "We wilden een minimale klantwaardering van een 8, wat uiteindelijk behaald is met een 9,4. Uit de feedback blijkt dat bezoekers onder andere verrast waren door de proactieve benadering, de servicegerichtheid en het feit dat je een gesprek op een later moment kunt voortzetten. Voor ons is dan ook bewezen dat conversational chat een kanaal is dat de concurrentie aankan met bestaande kanalen die wij aanbieden."

Rob sluit zich daarbij aan: "Wij wilden daarnaast inzicht verkrijgen in de mate waarin we de chatbot zouden kunnen automatiseren. Uiteindelijk hebben we tot minimaal 35 procent van het klantcontact automatisch kunnen laten verlopen. Daarnaast bood de pilot feedback en inzicht over de informatiebehoefte van de websitegebruiker, waardoor wij de informatie op onze website beter naar hun wens hebben kunnen aanpassen."

Tweede fase

De chat sluit volgens Maarten goed aan bij de visie van Mooiland, waarbij de klant het contactkanaal kiest. "Voor Mooiland ligt in de tweede fase van de pilot de focus op de toegevoegde waarde van conversational chat bij woningzoekenden. Wij verwachten na de zomer hiermee aan de gang te kunnen gaan. Daarnaast kan een automatische koppeling met de klantcontacthistorie in de toekomst nog meer voordeel opleveren. Nu moeten we relevante data nog handmatig opslaan op onze klantkaart. Klanten gebruiken verschillende kanalen steeds vaker door elkaar heen en door achterliggende systemen met elkaar te koppelen, kunnen we hierbij voor een naadloze beleving zorgen."

Wonen Zuid wil onder andere het gebruik van WhatsApp implementeren. Rob: "Daarnaast willen wij met Zig kijken hoe we gegevens over de chat gaan vastleggen voor het opstellen van managementinformatie. Ook willen we kijken op welke manier data kan worden vastgelegd voor verdere doeleinden."

Verwachtingen overtreffen

ROOM wil conversational chat dit najaar een vast onderdeel van haar communicatiekanalen laten worden. "Daarnaast willen we de inhoud van chatgesprekken in ons Klantvolgsysteem vastleggen," sluit Jolanda af. "Met het aanbieden van conversational chat komen we tegemoet aan de hedendaagse wensen van onze klanten door niet alleen snel, correct en duidelijk antwoord te geven op hun vragen, maar dat ook op een persoonlijke manier te doen en zo hun verwachtingen te overtreffen." ■

Richard van Meersbergen

Richard van Meersbergen en Peter Krol (StudentRoomsBrabant): Innoveren zonder in te leveren op efficiency

Aan de vooravond van het nieuwe schooljaar werd in Noord-Brabant een nieuw woonruimteverdeelpatform voor studentenhuysvesting gelanceerd: **StudentRoomsBrabant (SRB)**. Betekent het opzetten van een nieuw platform dat je met een schone lei kan beginnen? We vroegen het aan **Peter Krol** en **Richard van Meersbergen**, beide kartrekkers van het nieuwe platform.

De nieuwe website ging in juni live. "Op dit moment biedt alleen BrabantWonen via de website studentenwoningen aan," begint Peter het gesprek. "Maar in principe kunnen alle deelnemende woningcorporaties van WoonService Regionaal – het woonruimteverdeelpatform voor reguliere huysvesting in de regio – aan StudentRoomsBrabant deelnemen."

Meer studenten

De toename van het aantal onderwijsinstellingen en studierichtingen in 's-Hertogenbosch de laatste jaren is volgens

Richard de reden dat SRB is opgericht. "Mede door deze groei is het aantal Nederlandse en internationale studenten en de vraag naar studentenwoningen aanzienlijk gestegen. Dit heeft geleid tot de formering van een 'Stedelijk Taskforce Studentenhuisvesting', georganiseerd door de onderwijsorganisaties, woningcorporaties en gemeente. Daar is uitgekomen dat voor de middellange termijn meer studentenwoningen aan de voorraad van corporaties moeten worden toegevoegd. Daarnaast moet de woonruimteverdeling omtrent studentenhuisvesting geoptimaliseerd en aangepast

worden. In het kader van optimalisatie van de woonruimteverdeling, hebben de corporaties, onderwijsinstellingen en WoonService Regionaal de nieuwe website met bijbehorend woonruimteverdeelpatform ontwikkeld."

Duidelijke scheiding

Met de komst van StudentRoomsBrabant is er nu een duidelijke scheiding tussen woningen voor studenten en 'reguliere huurders' op WoonService Regionaal. Peter: "De studentenwoningen werden voorheen op dezelfde website aangeboden. Het was onze wens – maar ook die van scholen en de gemeente – om een aparte aanbodpagina te maken. Het mooie aan deze oplossing is dat de websites apart zijn, maar het vanuit één programma wordt gevoed. Omdat het systeem aan de achterkant hetzelfde blijft, blijft de efficiency hoog omdat medewerkers vanuit hetzelfde programma werken en geen nieuw systeem hoeven te leren."

"Wij hebben hierbij samengewerkt met Embrace. Zij hebben ons ondersteund bij het inrichting van SRB. De meerwaarde is dat Embrace creatief meedenkt in oplossingen vanuit het perspectief van de student wat resulteert in een zo goed mogelijk eindresultaat. We gebruiken daarnaast hun software easyMatch waarmee medewerkers woningen aanbieden voor woningzoekenden bij SRB en WoonService Regionaal."

Nieuw aanbodmodel

SBR maakt gebruik van twee verschillende werkwijzen omtrent woonruimteverdeling: loting en bemiddeling. Peter: "De meeste studentenwoningen zullen geadverteerd worden via loting, waarbij de opgebouwde inschrijftijd niet bepalend is.



Peter Krol

Dit hebben wij gedaan om de slaagkans van zowel de Nederlandse als internationale student meer in balans te brengen, en zo worden ook studenten die pas laat te horen krijgen dat ze in 's-Hertogenbosch kunnen studeren niet benadeeld. Tijdens de studie wordt wel nieuwe inschrijftijd opgebouwd, wat na de studie kan worden gebruikt om sneller een reguliere woning te vinden."

"Om te zorgen dat internationale woningzoekenden niet zonder woonruimte komen te zitten, reserveren de onderwijs-

instellingen een klein deel van de woningen via het bemiddelingsmodel. Studenten uit deze groep woningzoekenden krijgen van hun onderwijsinstelling een voorrangindicatie waarmee zij kunnen reageren op een woning."

Innovatie

Het feit dat SRB en WoonService Regionaal dezelfde achterliggende systemen delen, betekent volgens Richard niet dat het nieuwe platform vast zit aan oude werkwijzen. "Integendeel zelfs: de kracht van de gekozen oplossing is dat wij voor woningzoekenden kunnen innoveren en de werkwijze voor medewerkers efficiënt blijft. Neem bijvoorbeeld het bemiddelingsmodel: hierin is het aantal aangeboden woningen gelijk aan het aantal uitgegeven voorrangindicaties. De student heeft keuzevrijheid binnen dit aanbod, en de woning verdwijnt zodra een woningzoekende heeft gereageerd. Indien deze werkwijze blijkt te werken, is er een grote kans dat WoonService dit ook voor andere doelgroepen gaat toepassen."

Eerste resultaten

Het nieuwe woonruimteverdeelpatform is op het moment van schrijven drie maanden live. Op de vraag wat tot dusver de belangrijkste resultaten of leerpunten zijn, zegt Peter: "We zijn positief verrast door het aantal bezoekers en inschrijvingen door internationale studenten. We hebben een mogelijkheid toegevoegd om via PayPal te betalen, wat vanaf de eerste dag goed werd gebruikt. Daarnaast zijn we erg blij dat ook de Nederlandse student de weg naar SRB weet te vinden. We hebben geprobeerd de website duidelijk en eenvoudig te houden, waarbij voldoende en relevante informatie wordt gegeven met betrekking tot het aanbod."

Meer informatie

De komende periode wil SRB onder andere de hoeveelheid informatie op de website verder uitbreiden. Richard: "Bijvoorbeeld de informatie over de wijken, complexen en appartementen. Voor een student die ver weg woont is het nu niet goed in te schatten waar hij of zij komt te wonen. De volgende stap wordt dan ook het verbeteren van de informatie door middel van bijvoorbeeld een 3D-weergave van het complex en korte introductiefilmpjes."

Regionale samenwerking

"Bij reguliere woonruimteverdeling zie je steeds vaker de trend dat het regionale systemen worden," vertelt Richard op de vraag hoe SRB er over en paar jaar uitziet. "Dat is goed voor de woningzoekenden omdat zij zich voor een groot gebied maar één keer hoeven in te schrijven en één keer hoeven te betalen. Wij verwachten dat deze trend ook bij studentenwoningen gaat gebeuren. Samenwerkingen met andere partijen die studentenwoningen aanbieden in de regio zou een logische eerste stap zijn. Maar voor nu moet de aandacht liggen op het succesvol door ontwikkelen van StudentRoomsBrabant, waarbij het uitgangspunt de wens van de student blijft." ■

Suzan Radema (Kennemer Wonen):
**Goede dienstverlening levert
 altijd efficiencywinst op**

Het verbeteren van klanttevredenheid èn efficiency kan niet. Of toch wel?

Woningcorporatie **Kennemer Wonen** begon dit jaar met een project ter verbetering van de dienstverlening. Maar hoe zorg je ervoor dat zowel de klant als de organisatie hier voordeel van ondervinden? Een gesprek daarover met Manager Klant & Markt **Suzan Radema**.

Kennemer Wonen is begin dit jaar het project 'Verbeteren Dienstverlening' gestart. "Dit project bestaat uit twee onlosmakelijk verbonden onderdelen," legt Suzan uit. "Het optimaliseren van klantprocessen én het verbeteren van de interne samenwerking."

Werkplezier

Volgens Suzan is het vergroten van klanttevredenheid op meerdere fronten een goede investering voor de Noord-Hollanders. "Je wilt de klant zo goed mogelijk van dienst zijn en hen een goede woning bieden waar ze zich thuis voelen. Een klant blij maken en goed kunnen helpen zorgt ook voor meer werkplezier bij medewerkers. Processen die worden geoptimaliseerd door beter samen te werken, zorgen voor verbinding en inspireren. Waar efficiënter gewerkt wordt zal minder energie verloren gaan wat leidt tot betere resultaten."

Eigen overtuiging

Het realiseren van tevreden huurders wil Kennemer Wonen bereiken vanuit haar eigen overtuiging en klantwaarden, legt Suzan uit. "Dat betekent in andere woorden: klantgericht, betrokken en betrouwbaar zijn. De mening van de klant is de maatstaaf voor onze dienstverlening en we meten onze prestaties continu via de KWH. Daarbij zetten we onder andere in op het gemak voor de klant en het gebruik van digitale kanalen en -communicatie zoals het huurdersportaal waar huurders zelf zaken 24/7 zaken kunnen regelen. Als dat niet mogelijk is of wanneer het een cruciaal moment in het proces betreft waarbij de klant goed geïnformeerd en begeleid

tevreden is, zijn er echter ook minder klachten en besteden wij minder tijd aan het oplossen van onduidelijkheden. Daar ligt voor ons de winst."

Optimaliseren processen

Bij het optimaliseren van de klantprocessen maakt Kennemer Wonen gebruik van kortcyclische 'sprints' geoptimaliseerd op basis van de uitkomsten van klantpanels. "Samen met medewerkers uit verschillende teams wordt een klantreis opgesteld en via scrum worden de verbeteringen doorgevoerd."

Een voorbeeld van een proces dat de corporatie uit Heiloo heeft aangepakt, is het proces 'woning verlaten'. "Huurders die hun huur opzeggen kunnen zelf een afspraak inplannen voor de vooropname via het klantportaal. Daarnaast zijn we aan het experimenteren om de eindinspectie bij het verlaten van de woning optioneel in te plannen. De huurder kan aangeven of hij daar behoefte aan heeft. Een ander proces is die omtrent het betalen van de huur. We hebben een heel lage huurachterstand waar we best trots op zijn. Dit proces wordt dan ook positief beoordeeld door huurders, maar er valt altijd wel wat te verbeteren. Zo wordt er aangegeven dat er behoefte is voor meerdere betalingsmomenten. We onderzoeken nu of dat mogelijk is."

Goed luisteren

"Naast de procesoptimalisatie heeft het verbeteren van de interne samenwerking onze aandacht. We stellen onszelf als medewerker de vraag: wat kun je zelf bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening? Het geleerde daarbij is allemaal terug te brengen naar de kern: goed luisteren naar de klant én collega. Deze twee sporen tezamen moeten leiden tot een betere dienstverlening, waarbij we uiteindelijk door de klant met minimaal een 8 beoordeeld willen worden."

Externe samenwerking

Ook de externe samenwerking met andere organisaties is volgens Suzan erg belangrijk. "Kennemer Wonen opereert in een gebied waarin ouderen een steeds grotere groep van onze huurders uitmaken. Doordat deze groep langer zelfstandig thuis blijft wonen, vergt dat goede afstemming met de vele partijen die actief zijn in een wijk. Soms is het klantvriendelijker om een andere organisatie in te schakelen dan als zoveelste organisatie over de vloer te komen. Dat betekent ook wat voor onze processen, namelijk dat we goed moeten kijken welk communicatiemiddel en welke organisatie we eventueel inzetten."

Verwachtingen van de klant

Het gebruikmaken van feedback van huurders om de processen te verbeteren, doet Kennemer Wonen op verschillende manieren. Suzan: "Zo hebben wij een luisterpanel uitgevoerd en organiseren we eigen klantpanelbijeenkomsten. Ook de informatie die wij terugkrijgen vanuit de KWH-enquêtes



moet worden, kiezen we voor het persoonlijk contact. Maatwerk behoort dan tot de mogelijkheden."

Minder klachten

Het verbeteren van klanttevredenheid en efficiency zijn volgens Suzan dus geen doelen die lijnrecht tegenover elkaar staan. "Integendeel zelfs: in mijn optiek levert goede dienstverlening altijd efficiencywinst op. In de eerste plaats voor de klant omdat bijvoorbeeld een intensieve periode zoals verhuizen soepeler verloopt. Op het moment dat de klant



VOORMALIG
 e embrace
 OVISION
 Umbrella
 malengo.

CorporatiePlein 2019

Ontdek hoe Embrace het volledige dienstverleningsproces combineert in één suite: van woningzoekende tot en met huurder! We kijken ernaar uit je te zien op stand 54 en 61!

www.embracecloud.nl



geven ons goede feedback. In de uitkomsten zie je terug dat je als organisatie de verwachtingen van de klant goed in beeld moet hebben. Zo voorkom je teleurstellingen én kun je de verwachting uiteindelijk ook overtreffen. Dit hebben we gebruikt om bijvoorbeeld een aantal wijzigingen door te voeren in het proces 'woning betrekken'. Zo beoordelen wij nu vroegtijdig in het proces of een nieuwe kandidaat passend is, zodat de vertrekkende huurder zeker weet dat zijn woning wordt bezichtigd door iemand die ook in aanmerking kan komen voor de woning. Dat is prettig als je zaken ter overname wilt aanbieden. Voor de kandidaat geeft dit zekerheid, de keuze om te accepteren ligt bij hem of haar waardoor ze de woning met een andere blik kunnen bezichtigen."

Managen van verwachtingen

"Het voorkomen van teleurstellingen hebben wij bijvoorbeeld meegenomen in de werkwijze waarop een woning door ons wordt opgeleverd aan een nieuwe huurder," vertelt Suzan. "Voorheen kwam het voor dat de badkamer of keuken vervangen werd nadat de woning was opgeleverd. Dat zorgde – heel begrijpelijk – voor minder tevreden klanten. Nu zorgen wij ervoor dat alle werkzaamheden afgerond zijn wanneer de huurder de sleutel ontvangt."

Vrijuit denken

Bij het project heeft Kennemer Wonen samengewerkt met adviesbureau Hersense. Suzan: "Zij hebben onder andere ons scrumteam ondersteund, bijvoorbeeld bij het prioriteren en het maken van de backlog – een lijst met items die uitgevoerd moeten worden. Het werkt goed dat iemand 'van buiten' deze rol heeft, omdat de eigen medewerkers vaak niet meer weten waarom iets gaat zoals het gaat. Opeenstapelingen van keuzes uit het verleden hebben ertoe geleid dat bepaalde onderdelen van het proces zo zijn ingericht, maar misschien

niet helemaal logisch meer zijn. Door de begeleiding van Hersense leren onze medewerkers dat bestaande los te laten en vrijuit te denken over wat de goede inrichting van een proces is."

Snel bijsturen

"Het heeft daarnaast meerwaarde om bij zo'n project te werken met easyscrum, een scrummethode waarin Hersense veel ervaring heeft," legt Suzan uit. "Hiermee komen de verbeteringen in het proces vanuit het perspectief van de klant of medewerkers en is het resultaat hiervan snel zichtbaar. Je kunt daardoor ook gemakkelijk weer bijsturen. In korte cycli worden de verbeteringen in kaart gebracht en daarna vrijwel direct geïmplementeerd. Dat werkt enorm motiverend voor de medewerkers. Wij hebben easyscrum daarbij gecombineerd met projectmatig werken. De gewenste verbeteringen die langer duren, worden geagendeerd in een projectgroep die de voortgang hiervan bewaakt."

Gemeenschappelijk doel

Kennemer Wonen is inmiddels goed op weg de klanttevredenheid te verhogen, sluit Suzan af. "Als je begint te draaien aan de knoppen in een proces, betekent dat meestal eerst wat verwarring bij zowel de klant als medewerkers. Dat is even wennen en dat zie je terug in de cijfers, maar na een tijdje kun je de winst echt zien. In de interne samenwerking zetten we inmiddels ook stappen, door te kijken waar en hoe we elkaar kunnen helpen. Het is belangrijk dat je intern niet tegen barrières of onbegrip aanloopt wanneer je de klant wil helpen. Dit doorbreken we door met elkaar in gesprek te gaan en met de hele organisatie een gemeenschappelijk doel voor ogen te hebben: een meer dan tevreden huurder. Op die manier willen wij de 'Thuisgever van Noord-Kennemerland' worden, zowel in letterlijke als figuurlijke zin." ■



Linda Janssen (Wonen Zuid):

Honderd procent in control is een utopie

In control zijn. Wie wil dat nou niet? Ook corporaties wapenen zich in toenemende mate tegen risico's en willen zoveel als mogelijk 'volgens het boekje' werken. Maar kun je als corporatie eigenlijk wel honderd procent in control zijn? We vroegen het aan **Linda Janssen**, concerncontroller bij **Wonen Zuid**. "Honderd procent in control? Een utopie."

Linda Janssen is sinds 1 mei werkzaam bij Wonen Zuid. "Samen met mijn collega controller ben ik verantwoordelijk voor het opstellen en bewaken van de bedrijfsbrede risico-beheersings- en controlesystemen en het raamwerk interne beheersing. We adviseren bestuur, organisatie en de raad van commissarissen op het gebied van bedrijfsprocessen en bestuurlijke besluitvorming."

Overeenkomsten en verschillen

Linda heeft vooral een 'track record' in het bankwezen, een

sector waar corporaties zich in hun bedrijfsvoering regelmatig mee meten. Op de vraag welke overeenkomsten ze tussen beide sectoren ziet, zegt Linda: "De banksector is één van de zwaarst gereguleerde sectoren met verschillende toezichthouders. Corporaties vallen eveneens onder een strikte toezichthouder. Beide sectoren zijn helaas door schade en schande wijzer geworden. Daar waar overeenkomsten zijn kan ik me voorstellen dat ontwikkelingen en innovaties vanuit de banksector worden gevolgd. Waarbij mijn advies is om vast te houden aan een koers die passend is voor onze sector."

Verschillen ziet ze ook: "Dat zit voornamelijk in de omvang en commerciële gerichtheid van een bank ten opzichte van de maatschappelijke taken die een woningcorporatie verricht."

Kinderspel

Op de vraag of risk & compliance in de corporatiesector vergeleken met het bankwezen kinderspel is, antwoordt Linda: "Nee, zeker niet maar de banksector heeft op het gebied van risk en compliance een voorsprong, dat kan ik niet ontkennen. Risk & compliance maakt daar integraal deel uit van alle werkzaamheden en geledingen. Medewerkers worden consequent getraind via verplichte opleidingen en zelfs beoordeeld op risk & compliance thema's. Ook vinden er met regelmaat casuïstiek besprekingen plaats om ervaringen te delen en om van elkaar te leren."

Concerncontroller verplicht

Maar zou risk & compliance in de corporatiesector al 'kinderspel' zijn geweest, dan is daar nu geen sprake meer van. "De wetgever heeft de rol van concerncontroller verplicht gesteld voor corporaties met meer dan 2.500 verhuureenheden," licht Linda toe. "Daar waar in het verleden de nadruk lag op financial control zie ik – sinds de invoering van de Woningwet – een stevige verschuiving naar business en strategisch control. De 'waarom'-vraag is zover ik nu kan inschatten duidelijk en geaccepteerd binnen de sector." Bij de invulling van de 'hoe'-vraag zou de corporatiesector kunnen leren van het bankwezen, zegt Linda. "Een meer integrale aanpak kan bijdragen aan het vormgeven van een gemeenschappelijke risk & compliance taal in de corporatiesector."

MCF

Over risk & compliance binnen haar organisatie Wonen Zuid zegt ze: "We hebben het standaard Management Control Framework (MCF) van Aedes formeel geadopteerd. Dit MCF levert houvast en voordelen bij het bieden van sturing, inzicht en overzicht van de drie terreinen waarop corporaties op grond van het gezamenlijk beoordelingskader Aw/WSW worden beoordeeld, te weten financiële continuïteit, bedrijfsmodel en governance & organisatie."

"In het MCF wordt de strategie van de corporatie verbonden met planning en operatie. Dit laatste onderwerp klinkt wollig en om eerlijk te bekennen is het dat ook. Ik vind het mijn taak om deze complexe materie in stukken te hakken en mijn collega's hier gefaseerd en concreet in mee te nemen. Een mooie uitdaging."

Software noodzakelijk

Ondersteunende software op het gebied van Governance, Risk, Compliance en Privacy vindt Linda in haar vakgebied eerder noodzaak dan luxe. "Ik ben van mening dat iedere concerncontroller, compliance officer, riskmanager maar ook bestuurder en of andere leidinggevende, gebruik zou moeten maken van een ondersteunend GRC-softwarepakket. Het vakgebied raakt de volledige organisatie en de software draagt bij aan

structuur en uniformiteit en vermindert de administratieve last. Blijf natuurlijk wel je gezond boerenverstand gebruiken. Software is een hulpmiddel en doet niet meer en minder dan ondersteunen bij het verder professionaliseren van de interne beheersing."

Three Lines of Defense

Binnen Wonen Zuid wordt gebruikgemaakt van NARIS GRC software. "Daarmee wordt de complete werking van het Three Lines of Defense-model ondersteund. Er wordt daarbij gebruikgemaakt van onder andere de modules Risicomanagement, Compliance en Audit. Omdat de softwaremodules met elkaar geïntegreerd zijn, helpt dit de organisatie bij het uitbouwen en beheersen van de PDCA-cyclus. Voor het vierde kwartaal staat een koppeling gepland die het mogelijk maakt om bijvoorbeeld risico's uit operationele processen te linken aan in Naris uitgevoerde procesaudits."

Misvatting

Op de vraag wat volgens haar de grootste misvatting over risk & compliance is, antwoordt Linda: "Een eerste misvatting is de gedachte dat risk & compliance een 'feest' van Control is. Dit geldt overigens voor alle organisaties en niet voor corporaties in het bijzonder. Een integrale risk & compliance benadering is noodzakelijk om zicht te hebben en houden op risico's die wij in deze sector kunnen tegenkomen."



Utopie

"Een tweede misvatting zie ik persoonlijk bij de afgifte van een dergelijk 'in control statement', iets waar naast de komst van de OOB-status per 1 januari 2020 over wordt nagedacht. Volgens mij is het een utopie om honderd procent in control te zijn. Er wordt door en met mensen gewerkt waarbij soms fouten gemaakt worden. En dat is ook prima, want alles volledig dichttimmeren op risk & compliance gebied verlamt een organisatie. Het zicht op risico's die er werkelijk toe doen gaat hierdoor verloren. Dan werkt het averechts, terwijl een goede risk & compliance beheersing een wezenlijke bijdrage kan leveren aan het daadwerkelijk realiseren van onze doelstellingen en het inrichten van een efficiënte bedrijfsvoering." ■

Michel van Dalen (Volkshuisvesting Arnhem):

Juiste balans vinden tussen vrijheid en kaders in onze processen



Efficiency in de bedrijfsvoering en maatwerk voor de klant. Twee termen die onverenigbaar lijken. Of toch wel? **Volkshuisvesting Arnhem** begon dit jaar met een traject rondom procesmanagement waarin het beste van beide werelden bij elkaar moet worden gebracht. *CorporatieGids Magazine* ging daarover in gesprek met **Michel van Dalen**, Informatiemanager bij de woningcorporatie uit Gelderland.

Volgens Michel komt Volkshuisvesting Arnhem uit een periode waarin veel aandacht is besteed aan wijkontwikkeling en waarin de focus volledig op de klant lag. “De nadruk lag op resultaten, effectiviteit dus. Efficiency was minder belangrijk. Hoewel deze werkwijze goede resultaten opleverde, hadden we als corporatie moeite om stakeholders uit te leggen hoe de resultaten werden behaald. Mede daarom – maar ook door ontwikkelingen als de Woningwet, ICT en de duurzaamheidsopgave waar we voor staan – willen we meer aandacht geven aan efficiënter werken om zo nog meer voor onze huurders te kunnen betekenen.”

Organisch werken

Werk vond dus op een ‘organische’ manier plaats, aldus Michel: “Dat houdt in dat je niet alles van tevoren in detail uitwerkt, maar een doel voor ogen hebt en onderweg continu kijkt hoe je moet bijsturen om daar te komen. Bij een ontwikkelproject is dit een goede werkwijze. Maar als het gaat om het helpen van een klant met bijvoorbeeld een reparatieverzoek, dan wil je meer structuur in de vorm van een duidelijk proces en alleen bij wijze van uitzondering maatwerk hanteren. Daar gaan we nu mee aan de slag.”

Meer inzicht

Met het structureren van processen wil Volkshuisvesting Arnhem onder andere meer zicht krijgen in de huidige kwaliteit van de processen. “Dit willen we samen met onze eigen mensen doen. Dat geeft extra meerwaarde omdat – zeker wanneer een proces over meerdere afdelingen gaat – men beter weet wat anderen nodig hebben, waar verantwoordelijkheden liggen en wat van hen wordt gevraagd. Zo kun je sneller tot verbetering komen. Overigens bouwen we processen niet van de grond af aan op: we gebruiken de huidige werkwijze als basis en kijken wat we kunnen verbeteren.”

Automatisering renderen

Door processen op deze manier vast te leggen, hoopt de corporatie uit Arnhem ook meer rendement uit haar ICT te halen. “We verwachten dat we met vaste processen onze automatisering beter voor ons kunnen laten werken. De extra tijd die daardoor vrijkomt kunnen we vervolgens besteden aan de uitzonderingen die je niet in vaste processen kunt vangen en waar je maatwerk wilt leveren voor je klant.”

Vrijheid en kaders

Maatwerk naast vaste, beschreven processen vraagt om een goede balans tussen vrijheid en kaders, vertelt Michel. “In principe kun je van de vaste werkwijze afwijken, maar alleen wanneer het waarde voor de huurder toevoegt. Denk bijvoorbeeld aan persoonlijke aandacht voor een doelgroep die daar behoefte aan heeft. Je moet daarbij als organisatie wel de afwijkingen goed volgen. Wanneer deze vaak voorkomen, moet het maatwerk wellicht een onderdeel van het vaste proces worden.”

Drie processen

Volkshuisvesting is begonnen met het aanpakken van drie processen: het verhuisproces, planmatig onderhoud en het inkoop- en betaalproces. “Het verhuisproces stond al langer op ons verlanglijstje. Dit proces gaat dwars door de organisatie heen, en we hadden daarbij last van ruis. Dat zag je terug in bijvoorbeeld de leegstand die opliep.”

“Bij het inkoop- en betaalproces hadden we ook breed in de organisatie het gevoel dat dit niet efficiënt liep. Het was niet duidelijk waar verantwoordelijkheden lagen, en de administratie was veel tijd kwijt aan het uitzoeken waar facturen vandaan kwamen. Planmatig onderhoud pakken we aan vanwege de duurzaamheidsopgave. We willen de PO-medede-

LEXUS
CONTACT SOLUTIONS

Flexibele werkplek.
Constante bereikbaarheid.

Voor vaste én mobiele telefonie.

VAN DINTHER E - CONTENT ECM / DMS

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

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

Uw ECM volledig in de Cloud in Office 365

- ▶ Brengt structuur aan in content
- ▶ Sluit aan op alle processen en applicaties
- ▶ Nieuwste technologie op alle devices
- ▶ Standaard inrichting en koppelingen

E-CONTENT | SharePoint | Office 365

werker efficiënter laten werken aan regulier planmatig onderhoud, zodat er meer tijd overblijft voor de ingewikkelde duurzaamheidsprojecten.”

Extra ogen

Volkshuisvesting begon dit jaar met het procesmanagement-traject. Bij het opnieuw inrichten van de processen heeft de corporatie samengewerkt met adviesbureau Andersom. “Het heeft enorm veel meerwaarde om iemand van buiten erbij te hebben, omdat een paar extra ogen vaak iets ziet wat wij niet meer opmerken. Zij hebben ons daarnaast geholpen bij de methodiek voor het in beeld brengen van de processen en uitwerken van verbetervoorstellen, zodat mensen daar zelf mee aan de slag konden. Omdat ze ervaring hebben in procesmanagement, kunnen ze ons ook een spiegel voorhouden en aanklaarten wanneer iets niet goed loopt.”

Procesfabrieken

“Samen met Andersom hebben wij per proces een projectgroep samengesteld en vervolgens een aantal ‘procesfabrieken’ gemaakt,” gaat Michel verder. “Hierin wordt het proces in beeld gebracht zodat we konden zien hoe het loopt, wie erbij betrokken is en waar de verbeterpunten liggen. Denk daarbij aan processtappen waar bijvoorbeeld onnodig veel medewerkers bij betrokken zijn. Door dit opnieuw in te richten, wordt het proces minder ingewikkeld gemaakt. Omdat de processen in de procesfabriek ontleed worden, neem je daarnaast niet op basis van een veronderstelling een beslissing maar op basis van feiten.”

Duidelijke processen

Michel geeft een voorbeeld: “Wij hebben onder andere het proces rondom mutatieonderhoud aangepakt. Vroeger gaven wij klanten nogal eens huurverlenging. We maakten met hen een afspraak wat hersteld moest worden, en als het niet op tijd af was kreeg de klant tijd om het zelf alsnog te herstellen. Zo werd geprobeerd te voorkomen dat de vertrekkende bewoner extra kosten doorberekend zou krijgen. Voor het vervolg van het proces is uitstel echter inefficiënt omdat de aannemer niet wist waar hij aan toe was en we de nieuwe huurder langer op zijn woning moesten laten wachten. Hier zijn we nu dan ook mee gestopt, zodat de aannemer direct kan starten bij de eindopname. We maken duidelijker afspraken met de vertrekkende huurder over de consequenties van het niet tijdig opleveren volgens de gemaakte afspraken. Dit levert voor iedereen uiteindelijk winst op: wij werken

efficiënter en maken minder kosten, de aannemer, vertrekkende en nieuwe huurder weten beter waar ze aan toe zijn.”

Verbeterpunten

Een proces is redelijk snel aangepast. Maar cultuurverandering – van vooral focus op effectiviteit naar een betere balans met efficiency – is niet in een dag gerealiseerd, zegt Michel. “Het is belangrijk dat je mensen duidelijk blijft maken wat de nieuwe werkwijze oplevert, hen hiervoor enthousiast maakt en goed blijft sturen op het gewenste resultaat. Uiteindelijk wil je naar een situatie toe waarin je continu verbetert en kijkt hoe een proces efficiënter kan. Zonder daarbij natuurlijk het belang van de klant uit het oog te verliezen.”

Verandering afmaken

Op de vraag hoe de corporatie deze verandering weet te borgen in de organisatie, zegt Michel: “We hebben voor de



processen verantwoordelijken aangewezen die hier oog op zullen houden. Maar door het proces te ontleden in de procesfabriek, wordt voor alle betrokkenen duidelijk waarom je wilt en moet veranderen. Dat is het beginpunt waarvandaan je ook de rest van de organisatie kunt meenemen.”

“Daarnaast hebben we als organisatie ook de instelling om deze verandering echt af te maken. In het verleden werden projecten en initiatieven niet altijd volledig afgemaakt, omdat we alweer met een volgend project of initiatief bezig gingen. Daar willen we vanaf en daarom kijken we eerst naar de drie eerdergenoemde processen. Zodra die helemaal staan en gedragen worden binnen de organisatie, willen we verder kijken en met andere processen aan de gang gaan.” ■

Beschikbaarheid en betaalbaarheid; ontbrekende ijkpunten van woonbeleid

Van oudsher zijn beschikbaarheid en betaalbaarheid strategische ijkpunten van woonbeleid. Daarover is de Woningwet duidelijk, maar het actuele woonbeleid zwijgt over deze ijkpunten in alle talen.

Beschikbaarheid

Het is pijnlijk dat het WOON 2018 geen informatie verschaft over het woningtekort. Volgens ABF Research is het woningtekort tussen 2009 en 2018 opgelopen van 2,0 procent naar 3,8 procent. Begin 2019 bedroeg het tekort 295.000 woningen. Vooral in de grote steden zijn de tekorten hoog. De Woonagenda van minister Ollongren gaat uit van een jaarproductie van 75.000 woningen. ABF Research becijfert dat 95.000 tot 115.000 woningen per jaar nodig zijn om de tekorten enigszins in te lopen. In het actuele woonbeleid blijkt de beschikbaarheid van woningen een groot probleem te zijn, maar in de beleidsambities speelt dit ijkpunt geen enkele rol. Op dit moment daalt zelfs het aantal afgegeven bouwvergunningen voor woningen.

Betaalbaarheid

Van alle corporatiehuurders heeft slechts 36 procent een inkomen uit loon. Vooral voor deze huurders is de betaalbaarheid van het wonen van essentieel belang. De cijfers over betaalbaarheid hebben al jarenlang betrekking op kale huren (de gemiddeld huurquote daalde tussen 2015 en 2018 van 26 procent naar 25 procent), respectievelijk op de huur + bijkomende woonuitgaven (de gemiddelde woonquote bleef tussen 2015 en 2018 stabiel: 35 procent). Ooit is de huurtoeslag uitgevonden om de betaalbaarheid veilig te stellen. Daar is helaas steeds minder van terechtgekomen.

In het tijdperk dat met het Klimaatakkoord 2018 is ingeluid, is de 'warme huur' het meest essentiële criterium ter bepaling van de betaalbaarheid van het wonen: kale huur, bijkomende woonuitgaven, huurtoeslag, energieprestatievergoeding plus woninggebonden energiekosten.

Het basisidee in het klimaatakkoord is dat de rentekosten op investeringen in de verbetering van de woningisolatie en bouwkundige voorzieningen geheel worden goedge maakt door de resulterende daling van de woninggebonden energiekosten. Dit is het uitgangspunt van de formule 'Nul-op-de-meter'. Of dat in de praktijk ook zo uitpakt, valt te betwijfelen. Het blijkt dat de kosten van nutsbedrijven voor bewoners het resultaat zijn van een opperste intransparantie. In hoeverre nutsbedrijven de extra kosten van investeringen en infrastructuur (warmtenetten) en de stijging van de energiebelasting – al dan niet via de verhuurder – doorberekenen aan huishoudens, is onduidelijk.

Bureaucratie

Het Rijk blijkt bereid om investeringen van 'first movers' te subsidiëren, maar het is niet bekend hoe dit subsidiebeleid zich de komende jaren zal ontwikkelen. De conclusie is duidelijk: er wordt op centraal en decentraal niveau ijverig woonbeleid gevoerd, maar de meest essentiële ijkpunten zijn ongewis. Dat noemen we niet: beleid, maar: bureaucratie.

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



==CYBER SECURITY==

Bezoek onze kennissessies,
drink goede koffie en
eet lekkere saté.

Tot 26 september op het
CorporatiePlein!



Stand 47