

Stephan van Erp

Roel van Gulp

## Roel van Gulp en Stephan van Erp (Casade): Systeemwereld dienend maken aan leefwereld huurders

‘Zo wil ik wonen’. Dit motto wil **Casade** in Waalwijk graag uit de monden van al haar huurders horen. Welke rol speelt efficiënte bedrijfsvoering hierin? Een gesprek met directeur-bestuurder **Roel van Gulp** en manager Strategie en Bedrijfsvoering **Stephan van Erp**, over het ondergeschikt maken van de systeemwereld aan de leefwereld.

“‘Zo wil ik wonen’ is voor ieder individu anders, maar de rode draad is voor iedereen hetzelfde,” start Roel het gesprek. “Onze huurders willen wonen in een goede woning in een fijne buurt en dat liefst tegen een zo laag mogelijke huur. Dit lukt ons goed, alhoewel het wat mij betreft per definitie nooit goed genoeg is. Onze uitdagingen zijn in feite de traditionele uitdagingen van de volkshuisvesting: goede dienstverlening bieden en het aanpassen van de woningvoorraad aan de vragen van morgen, zoals betaalbaarheid en verduurzaming. Wij hebben geen specifieke uitdagingen zoals onze collega’s in krimp- en kraptegebieden of studentensteden.”

### Betaalbaarheid en vergrijzing

Ondanks de evenwichtige situatie ziet Roel op een aantal aandachtsgebieden wel extra spanning ontstaan. “Betaalbaarheid vanzelfsprekend, maar bijvoorbeeld ook de uitdaging om het tempo van vergrijzing bij te benen en comfortabel thuis wonen te realiseren.”

### Huurder centraal

Stephan vult aan: “Ons motto ‘Zo wil ik wonen’ betekent dat wij onze huurders centraal stellen. Een huis van Casade moet voelen als een eigen huis. Het gaat om de leef- en beleavingswereld van onze huurders. Ten tijde van de fusie met Vieya en Slagenland Wonen in 2014 hebben onze huurderorganisaties ook hard gestreden dat het samengaan concreet zou bijdragen aan betaalbaarheid. ‘Prachtig, die volkshuisvestelijke meerwaarde, maar laat zien dat de fusie ons ook voordeel oplevert’. We hebben daar concrete afspraken over gemaakt die terug te vinden zijn in het ondernemingsplan en prestatieafspraken.” Roel knikt instemmend en zegt: “Ik ben erg trots dat we 8800 van onze 11000 woningen onder de aftoppingsgrens kunnen aanbieden, dat is tien procent meer dan onze aanvankelijke doelstelling. De fusie heeft dus daadwerkelijk het beoogde schaalvoordeel opgeleverd.”

### Systeemwereld

Stephan legt uit dat Casade ‘de systeemwereld’ ondergeschikt wil maken aan de leefwereld. Hij doelt op de informatiesystemen waarmee de corporatie haar bedrijfsvoering ondersteunt. “We zijn gestart met het opstellen van een nieuwe informatiestrategie en hebben alle ontwikkelingen die wij op ons af zien komen geanalyseerd. Denk aan de toenemende behoefte aan zelfregie en de niet te stuiten opmars van digitalisering. Onze bevindingen hebben we vertaald naar onze bedrijfsvoering en ons applicatielandschap erop getoetst. Ter reflectie van onze visie hebben we expertsessies georganiseerd met ICT-leveranciers en adviseurs. Met de opgedane kennis hebben we onze informatiestrategie aangescherpt en zijn we een selectietraject gestart.”

Dat leidde uiteindelijk tot de aanschaf van Dynamics Empire van cegeka-dsa voor de bedrijfsprocessen en Umbrella van Malengo voor de ondersteuning van alle klantcommunicatie. Adviesbureau HC&H Consultants ondersteunde Casade bij de pakketselecties en begeleidt de implementatie.



### Regierol

Casade heeft ervoor gekozen om Dynamics Empire door NEH in de cloud te laten hosten. “Het vergt steeds meer van medewerkers om informatiesystemen veilig en beschikbaar te houden,” zegt Stephan. “Er wordt veel specifieke kennis gevraagd. Deze zorg wordt ons nu ontnomen, waardoor onze technische beheerders hun handen vrij hebben om meer een regierol richting leveranciers te vervullen en onze applicatiebeheerders te ondersteunen.” De systemen zullen eind 2017 in gebruik worden genomen.

### Verlagen bedrijfslasten

Casade stuurt al vijf jaar sterk op het verlagen van bedrijfslasten. Daarbij ontziet het de eigen organisatie niet en wordt het mes waar nodig ook in eigen vlees gezet. “We hebben de afgelopen jaren zo’n tien tot vijftien arbeidsplaatsen kunnen besparen,” vertelt Roel. “Door de fusie, maar ook omdat we de afgelopen jaren de vruchten van digitalisering hebben geplukt. We willen zo weinig mogelijk euro’s aan onszelf uitgeven en ons werk zo efficiënt mogelijk doen.”

Op de vraag of de rek eruit is, zegt hij: “Voor nu wel tijdelijk, gezien de kosten en met name de inzet in menskracht die de implementatie van nieuwe systemen met zich meebrengt. Ik verwacht dat onze dienstverlening daarna nog beter inspeelt op de individuele huurder. Wie het wil en kan redt zich straks prima online, en waar het nodig is hebben we meer tijd voor een persoonlijk gesprek. Maar ook op andere terreinen blijven we doorontwikkelen en realiseren we efficiency en kostenbesparing. We zijn met onze belangrijkste aannemers in gesprek over ketenpartnerschap voor onderhoud.”

>>



### Minder zelf doen

Casade streeft er niet naar om een regie-corporatie te zijn. "Aan dat begrip kleeft een ideologische lading," vindt Roel. "Je denkt als corporatie altijd na wat je zelf doet of wat je uitbesteedt. Het is dom om te denken dat je met een handvol mensen slimmer kunt zijn dan de markt. Wij vinden bijvoorbeeld het hebben van een KCC belangrijk, maar dat betekent niet dat elk telefoontje per se bij ons hoeft binnen te komen. Dat kan ook prima rechtstreeks bij een aannemer. Ik zie ook dat steeds meer corporaties een professionaliseringsslag maken op het gebied van inkoop en goed opdrachtgeverschap. Je ziet op het gebied van vastgoed en onderhoud meer resultaatgerichtheid in plaats van gedetailleerde programma's van eisen. Moet je een schilder gaan vertellen welke verf hij moet gebruiken? In die ontwikkeling maken wij flinke stappen."

### Lente

Casade werkt met acht andere corporaties samen in het netwerkverband Lente, een doorontwikkeling van Futura dat als samenwerkingsverband het einde van zijn levenscyclus had bereikt. Het doel is - gratis - kennisdelen. "We zijn een klein bedrijfje en werken voor publieke doelen in de publieke ruimte. We delen onze kennis graag met anderen. Dat is voor

sommige corporaties nog een cultuuromslag. Het niet willen delen komt nog uit de tijd dat woningcorporaties voor ontwikkelaar speelden, marktwerking de slogan was en overal 'een business case' onder moest liggen. Nu gaat het over hele aardse zaken, zoals de implementatie van de Woningwet, een gezamenlijk scholingsprogramma om van elkaar te leren of samen inkopen en besparen."

### Vooruitkijken

Wat Roel in ieder geval heeft geleerd, is dat heel lang vooruit kijken in de sector wat hem betreft niet zoveel toegevoegde waarde heeft. "Ik ken collega's die twintig jaar vooruitblikken, maar ik ben al blij dat ik anderhalf jaar vooruit kan kijken. Binnen twee maanden hebben we een nieuw kabinet: stel dat de verhuurderheffing wordt verdubbeld? Dan heb je direct een andere werkelijkheid. Of de rentes gaan stijgen en de crisis slaat opnieuw toe. Je hebt er als corporatie werkelijk geen invloed op. Te grootse en meeslepende vergezichten wantrouw ik." Stephan beaamt en concludeert: "Als corporatie moet je dus voortdurend in staat van permanente doorontwikkeling verkeren, zodat onze huurders of vijf, tien of twintig jaar nog steeds zeggen: Ja, zo wil ik wonen." ■