

A man with short, light brown hair and a slight smile is sitting on a stone ledge outdoors. He is wearing a dark, textured jacket over a dark shirt and dark trousers. He is looking towards the camera. In the background, there is a brick building with several windows. The lighting is natural, suggesting daytime.

'Innovatie ligt op alle fronten binnen primaire proces voor het oprapen'

Innovatie in de bedrijfsvoering. Het is een veelgehoorde ambitie van woningcorporaties, maar waar liggen eigenlijk de kansen? Moeten corporaties voor inspiratie naar andere sectoren kijken? En wat kan een corporatie eigenlijk met innoveren bereiken? CorporatieGids Magazine ging hierover in gesprek met **Jan Willem van der Groep**, bedenker en initiator van de **Stroomversnelling**.

"Werk met elkaar samen en geef de markt de kans om met innovatieve oplossingen te komen."

Volgens Jan Willem is het voor corporaties een goede eerste vraag waarom ze eigenlijk zouden moeten innoveren. "In het bedrijfsleven is dit een overlevingsstrategie, noodzakelijk om een duurzaam concurrentievoordeel te behalen of te behouden. Corporaties hoeven dit niet te doen, en gebruiken vastgoed voor hun basismissie: het huisvesten van kwetsbare doelgroepen. De focus zou daarom vooral moeten liggen op innovatie die de dienstverlening beter, goedkoper en waardevoller maakt voor de klant."

Slimme innovaties

Corporaties hoeven volgens de bedenker van de Stroomversnelling niet ver te zoeken naar mogelijkheden om te innoveren. "Ik geloof dat innovatie op alle fronten binnen het primaire proces gevonden kan worden. Waarom zou een corporatie bijvoorbeeld geen gebruik kunnen maken van dezelfde slimme algoritmes als Airbnb om snel en adequaat mensen van een huis te voorzien? Er wordt daarmee een hoop bureaucratie vermeden, waardoor klantprocessen goedkoper worden met meer klantwaarde tot gevolg. De steeds complexere ERP-systemen die nu worden gebruikt, worden ontworpen rondom ingewikkelde bureaucratische processen. In een tijd van big-data en datamining kunnen die processen simpeler en kan ICT slimmer worden ingezet."

Hierbij is het volgens Jan Willem wel belangrijk dat corporaties met elkaar samenwerken om te innoveren. "Individuele corporaties zullen niet zoveel innoveren. Innovaties – en vooral de technologische – zullen pas echt impact hebben wanneer er schaal wordt gecreëerd waardoor de vernieuwing makkelijker kan worden geadopteerd door de markt." Jan Willem ziet dit steeds meer opkomen in de markt. "Steeds meer samenwerkingsverbanden van corporaties dagen de markt uit om slimme dienstverleningsmodellen te ontwikkelen, ondersteund door slimme apps, chatbots of specifieke hardware als Augmented Reality en Virtual Reality. Het leven van de klant makkelijker maken én de dienstverlening goedkoper krijgen lijkt een contradictie, maar kan echt door de toepassing van slimme innovaties."



Platformen

Het eerdergenoemde Airbnb is één van de voorbeelden voor corporaties op het gebied van innovatie. "Andere platformen zouden bijvoorbeeld Uber of Booking.com zijn. Deze hebben allemaal met elkaar gemeen dat ze een transactie tot stand brengen tussen de behoefte van een potentiële klant en een dienstverlener die beschikt over assets die waardevol zijn voor die klant. Alles draait daarbij om die ene klant of de interactie tussen een groep klanten. Het denken in en inspireren door platformen biedt oneindig veel kansen om verschillende klantgroepen op verschillende manieren te bedienen."

Corporatie als leasemaatschappij

Corporaties hoeven voor innovaties niet alleen extern te kijken. "Mijn dochter is onlangs gaan studeren in een bekende studentenstad. Ze heeft een woning gehuurd van een studentenhuusvester waarbij het hele huurproces was gedigitaliseerd. Er is geen fysiek contact geweest tussen de corporatie en mijn dochter. Ik zou niet weten waarom dit soort processen ook niet toegepast kunnen worden bij normale woningen. Natuurlijke hebben sommige mensen behoefte aan fysiek contact, maar dat zal in de toekomst alleen maar afnemen."

Jan Willem gaat verder. "Verder vind ik het een prettige ontwikkeling dat corporaties zichzelf steeds meer zien als leveranciers van woonoplossingen, zoals een leasemaatschappij zichzelf ziet als leverancier van mobiliteit. Dat betekent dat het middel waarmee de klantbehoefte wordt ingevuld niet wordt ontwikkeld door de 'leasemaatschappij', maar door de markt. Corporaties gaan op zoek naar de best passende oplossing voor hun opgave; de leasemaatschappij ontwikkelt immers ook zelf geen auto's. De bouwsector ontwikkelt op dit moment in een hoog tempo, omdat nieuwe woon- en renovatieconcepten door innovatie en schaal steeds goedkoper ingekocht kunnen worden."

Nieuwe realiteit

Hoewel de meeste mensen bij 'innovatie' zullen denken aan virtual en augmented reality of BIM, zijn dit volgens Jan Willem 'dissatisfiers'. "Dat zijn technologieën die je

>>

gewoon gaat toepassen, omdat ze er domweg zijn en je gek bent wanneer je ze niet gebruikt. 3D-printing is ook een veelgehoorde techniek, die wel meer invloed gaat hebben op de bouwsector. Corporaties hebben hier wel invloed op de ontwikkeling, door op te treden als launching customers, de eerste klant. Bij voorkeur in een samenwerkingsverband met andere corporaties.”

Er is daarnaast ook sprake van disruptieve innovaties die van belang zijn voor corporaties. “Denk hierbij aan advanced materials, smart energy grids, energy storage en smart industry. Deze zullen vooral de kostprijs van woonproducten verlagen of de mogelijkheid vergroten om het dienstenpakket te optimaliseren. Het meest belangrijk voor corporaties zal een combinatie van the Internet of Things en Machine Learning – slimme algoritmen gekoppeld aan platformen – zijn. Wanneer dit als een platform-based technologie wordt gebruikt, kan de klant efficiënter en effectiever worden geholpen. Ik verwacht dat dit soort technologieën ervoor kunnen zorgen dat mensen langer thuis kunnen wonen, wat consequenties heeft voor zowel de doorstroming als de eisen die in de toekomst aan huizen worden gesteld qua levensloopbestendigheid.”

Belang van samenwerken

Jan Willem benadrukt dat het – om dit soort technologieën realiteit te maken – van essentieel belang is dat corporaties samenwerken. “Het ontbreekt vaak aan prikkels om in beweging te komen, en de toetredingsdrempel voor nieuwe ondernemingen is erg hoog. Corporaties menen daarnaast dat ze zelf het wiel opnieuw moeten uitvinden, wat resulteert in niet opschaalbaar maatwerk tegen hoge kosten. Er zullen dan mondjesmaat nieuwe producten en diensten op de markt komen waar corporaties gebruik van maken. Als ze echter de krachten weten te bundelen, dan leidt dat vooral tot lagere bedrijfslasten en een betere dienstverlening. Over een paar jaar zou bijvoorbeeld iedere huurder een persoonlijke virtuele assistent van de corporatie kunnen oproepen. Maar nogmaals: dit soort technologieën gaan alleen op wanneer er schaal ontstaat.” ■



CorporatiePlein

Over een week vindt in Expo Houten CorporatiePlein 2016 plaats. Op 22 september staat daar het thema ‘Innovatie in de bedrijfsvoering’ centraal. Meer weten over onderwerpen als BIM, VR, AR en 3D-printing? Dan mag je CorporatiePlein zeker niet missen!