

Intermaris: Maximaal digitaal: uitdaging voor klant én corporatie

Maximaal Digitaal. Dat is de ambitie die **Intermaris** zichzelf in 2014 ten doel stelde. Hoe digitaal is de corporatie uit Hoorn inmiddels? Hebben de ambities de grenzen van het maximum al bereikt? "Maximaal digitaal is een grens die telkens weer wat opschuift," zeggen **Judith Korse**, directeur Financiën en Bedrijfsvoering en **Robert van Linden**, van het Bedrijfsbureau Service & Onderhoud. Een gesprek over voortschrijdende technologieën, digitalisering en de invloed ervan op cultuur en DNA van een organisatie.

De ICT-leverancier van Intermaris meldde in 2014 dat haar ERP-systeem end of life was. "In plaats van direct een pakketselectie op te starten, kozen we ervoor om het pakket nog twee jaar te gebruiken en breder naar de ambitie van onze organisatie te kijken," begint Judith het gesprek. "Waar willen we naartoe en wat hebben we dan nodig? Samen met HC&H Consultants hebben we een nieuwe Informatisering & Automatisering strategie geformuleerd en deze in speerpunten uitgewerkt. De strategie en het programma om het ten uitvoer te brengen hebben we Maximaal Digitaal genoemd, gelijk aan onze ambitie."

Digitaal klantcontact

Een van de speerpunten in het programma was het optimaliseren en digitaliseren van processen en klantcontact. "Digitaal klantcontact begint nu gewoon te worden maar in 2014 was dat nog best nieuw. Als ik zie wat er sindsdien is gebeurd constateer ik dat er best veel tijd nodig is om maximaal digitaal te worden," zegt Judith met gevoel voor zelfreflectie. "Planvorming is één, maar de organisatorische en technische voorwaarden creëren is twee. Als organisatie zijn we op dit moment nog niet volledig toegerust op digitaal klantcontact. Tot oktober van dit jaar waren we nog iedere dag geopend en konden klanten ons iedere dag en zelfs 's avonds bellen."

Pamperen

Intermaris koos voor Aareon als nieuwe IT-partner en maakt sinds begin 2017 gebruik van Tobias AX inclusief FOX, het digitale klantportaal. "Naast balie en telefoon hebben we nu dus ook een digitaal kanaal, maar de echte slag naar digitaal klantcontact moeten we nog maken," vindt Judith. Op de vraag hoe het komt dat consumenten de digitale wegen op het internet goed weten te bewandelen, maar de route naar de klantportalen van corporaties vaak links laten liggen, antwoordt ze: "Wij maken het ze te gemakkelijk om op andere manieren contact met ons op te nemen. We pamperen de klant en zijn van oudsher gewend om ze in de watten te leggen. Daarin mogen wij enerzijds wat strenger worden en klanten anderzijds zelfstandiger en verantwoordelijker."

Verleiden

Inmiddels is Intermaris alleen 's ochtends geopend en 's middags alleen op afspraak of telefonisch bereikbaar. "We willen onze klanten gaan verleiden – eigenlijk sturen – om meer gebruik te maken van zelf service op ons klantenportaal," licht Judith toe. "Voor de eenvoudige processen zijn we het liefst een soort booking.com waar onze klanten alles eenvoudig zelf kunnen regelen. Ik ben ervan overtuigd dat processen aan de verhuur- en reparatiekant volledig kunnen worden geautomatiseerd."

Reparatieverzoeken

"Een belangrijk deel van de klantcontacten gaan over reparatie-

verzoeken," zegt Robert van Linden, die nauw betrokken is bij het digitaliseren van het niet planmatig onderhoud. "Binnen het klantportaal hebben we een beslisboom waarmee huurders in drie muisklikken een reparatieverzoek kunnen indienen. Het gebruik ervan kan het aantal klantcontacten met meer dan de helft verminderen." Robert noemt het klantportaal en de mogelijkheden nu nog '1.0'. "We hebben het pas sinds februari in gebruik en het is nog niet maximaal digitaal. Eigenlijk is maximaal digitaal een grens die door technologische ontwikkelingen steeds weer wat verder opschuift," stelt hij vast. "Ons klantportaal is echter een prima basis om op door te ontwikkelen en biedt de gebruiker al veel gemak."

Digitale onderhoudsprocessen

Naast digitaal klantcontact zijn ook de processen voor en rondom het niet planmatig onderhoud gedigitaliseerd. "We werken met digitale opdrachten die onze allround vaklieden op hun mobiele device ontvangen. Daarnaast hebben we ook het leveranciersportaal Mareon in gebruik genomen. Onze voorkeursaannemers kunnen via het portaal hun opdrachten afhandelen, inclusief de financiële afwikkeling. Dat scheelt veel papier en handling. Ook hier geldt dat we willen door-ontwikkelen naar maximaal digitale efficiency in de processen." In de Premium-versie kunnen Intermaris en hun voorkeursleveranciers rechtstreeks bij elkaar in de systemen mutaties verwerken.

Eigen dienst

Intermaris werkt met twintig man eigen dienst voor het dagelijks onderhoud en met voorkeuraannemers voor mutatieonderhoud. "Ons beleid is dat we eerst de capaciteit van onze eigen dienst uitnutten," licht Judith toe. "Daarbij kijken we kritisch naar de prestaties van onze onderhoudsdienst. Als we het werk zelf tegen een marktconforme prijs kunnen uitvoeren, dan doen we dat. Daarin nemen we ook mee dat het hebben van eigen ogen en oren in de wijk ons wat waard is. Onze vakmannen worden geen leefbaarheidsmedewerkers, maar omdat ze voortdurend in de wijk aanwezig zijn verwachten we wel een terugkoppeling zodat we actie kunnen ondernemen. Zou je die meerwaarde niet meewegen, dan is het wel iets goedkoper om onderhoud uit te besteden."

Impact maximaal digitaal is groot

Judith en Robert vinden de impact van Maximaal digitaal op hun organisatie groot. "Slimmer, efficiënter en digitaler werken betekent dat je met minder medewerkers af kunt," zegt Judith. "Ook de aard van het werk verandert. Digitalisering maakt veel dingen makkelijker, maar sommige dingen ook moeilijker. Het eenvoudige werk verdwijnt en er komen meer hbo-functies voor terug. We zitten in de afronding van een ingrijpende reorganisatie die het einde van dit jaar wordt afgerond. Uiteindelijk zal Intermaris haar



We zijn ervan doordrongen dat nieuwe technologische mogelijkheden op ons af blijven komen. Na elke 1.0 komt er een 2.0, een 3.0 en ga zo maar door.

circa 17.500 vhe straks beheren met een werkapparaat van 120 fte inclusief onze onderhoudsdienst. Digitalisering heeft dus ook impact op de cultuur en het DNA van ons bedrijf.”

Leuker en uitdagender

Toch vinden Judith en Robert het werk nu wel leuker en uitdagender. “Je vraagt het natuurlijk aan zittendblijvers, maar de verantwoordelijkheid die medewerkers in de nieuwe organisatie voelen en dragen is groter. Dat is positief,” zegt Judith. Robert ziet eveneens een andere organisatie ontstaan. “Minder hiërarchisch en daardoor flexibeler, en veel meer ruimte voor eigen initiatief.”

Leermomenten

Op de vraag welke leermomenten ze hebben ervaren in hun reis naar maximaal digitaal, zegt Robert: “Dat je eigenlijk nooit klaar bent en er altijd een volgende fase op je wacht.

We zijn ervan doordrongen dat nieuwe technologische mogelijkheden op ons af blijven komen. Na elke 1.0 komt er een 2.0, een 3.0 en ga zo maar door.” Judith herkent Roberts waarneming en zegt: “Maximaal digitaal gaat altijd door. Daarom hebben we het programma, dat in eerste instantie rondom de vervanging van ons ERP-systeem in het leven was geroepen, een structureel karakter gegeven. Er is binnen Intermaris doorlopend op strategisch en tactisch niveau voldoende aandacht voor Maximaal Digitaal. Ik ben blij dat Aareon er ook zo naar kijkt en dat we onze strategische doelstellingen met hun kunnen delen. Er wordt bijvoorbeeld steeds meer digitale vaardigheid van mensen verwacht en sommige medewerkers hebben daar moeite mee. Aareon speelt daar op in door veel functionaliteit ook als app aan te bieden, wat de adoptiegraad ervan verhoogt. Voor ons betekent Maximaal Digitaal dus net zo goed de uitdaging om medewerkers aangehaakt te houden.” ■