

## Olke Jan van der Meer (HC&H Consultants): Corporaties moeten leren innoveren om in te kunnen spelen op veranderingen

Internet of Things, big data, augmented reality en robotisering: de innovatiemogelijkheden voor woningcorporaties zijn legio. Maar waarom moeten corporaties eigenlijk innoveren? En is innoveren te leren? Is nauwe samenwerking en kennisdeling met collega-corporaties het antwoord? We vroegen het Managing Partner **Olke Jan van der Meer** van Adviesbureau **HC&H Consultants**, dat eerder dit jaar het **Innovatielab Corporaties** introduceerde.

### Waarom zijn jullie begin dit jaar met het Innovatielab Corporaties begonnen?

Corporaties gaan steeds meer aan de slag met innovatie. De afgelopen jaren waren het vooral thema's als bezuinigen en reorganiseren die hoog op de agenda stonden, maar wij zien nu een omslag ontstaan. Corporaties stellen echter nu

de vraag: hoe moet ik het innoveren aanpakken? Daarnaast zien wij dat voorbeelden van innoverende corporaties maar weinig gedeeld worden. Met Innovatielab Corporaties willen we deze cases een podium geven zodat andere corporaties hiervan gebruik kunnen maken.

### Bij welke innovatiemogelijkheden zien jullie grote kansen voor corporaties?

In principe overall waar dat bij kan dragen aan de hoofddoelstellingen van corporaties. De belangrijkste zijn: duurzaamheid, efficiency en klantgerichtheid. De bijdrage aan duurzaamheid kan liggen in bijvoorbeeld het gebruik van IoT-toepassingen of data-analytics waarmee je kijkt naar het energieverbruik van een woning. Een voorbeeld van efficiency is het gebruik van IoT-toepassingen waarmee preventief onderhoud kan worden gedaan. Een cv-ketel of lift meldt zich automatisch wanneer deze stuk is of bijna stuk gaat. Klantgerichtheid kan daar vervolgens op aansluiten door bewoners van een complex hierover automatisch te informeren via een e-mail of WhatsApp-bericht.

### Zijn corporaties klaar om te innoveren?

Corporaties zullen moeten innoveren om in te kunnen spelen op de dynamiek in de omgeving. Dat kunnen technologische ontwikkelingen zijn, maar ook bijvoorbeeld veranderingen in wet- en regelgeving. Veel van deze technologische veranderingen waren tot voorkort een 'ver van mijn bed'-show, maar je ziet dat corporaties deze steeds meer oppakken.

Daarbij zijn er grofweg drie ontwikkelfasen te duiden. De eerste traditionele fase is beheer, waarin gezorgd wordt dat processen goed draaien ondersteund door ICT. De nadruk ligt op 'zorgen dat alles werkt'. De tweede en derde fase zijn respectievelijk continu verbeteren en innoveren. Continu verbeteren is met name gericht op incrementeel verbeteren: 'making things better' terwijl innoveren meer gaat over het toepassen van nieuwe ideeën al dan niet gebaseerd op het toepassen van nieuwe technologie.

### Waarom geven jullie in het Innovatielab Corporaties extra aandacht aan Internet of Things, robotisering en data analytics?

Deze drie technologieën hebben zich al bewezen in andere sectoren. Daarom willen wij in eerste instantie hiervoor innovatieroutes aanbieden. Van deze drie technologieën wordt data-analytics al bij diverse corporaties toegepast. Bijvoorbeeld bij Portaal, waar ze data-analytics inzetten bij betaalbaarheid, Eigen Haard die de focus legt op leefbaarheid en verschillende corporaties die met preventief onderhoud aan de gang zijn. Met dat soort informatie kun je anticiperen, processen optimaliseren en de ervaring van huurders verbeteren.

Voor data-analytics gaan we daarom ook een 'ontdek en ontmoet' sessie organiseren, waar deskundigen – eventueel vergezeld door corporaties – cases presenteren waarmee andere corporaties direct aan de slag kunnen. Naast deze drie

technologische innovatieroutes hebben wij nog veel meer ideeën, maar voor ons is dit ook innoveren en wij pakken dit stap voor stap aan. Tijdens de allereerste nulsessie van het Innovatielab hebben wij corporaties gevraagd naar hun ideeën. Deze liepen sterk uiteen: van preventief onderhoud tot virtuele woninginspecties.

### Wat willen jullie middels het Innovatielab Corporaties bereiken?

We hebben vijf doelen aan het Innovatielab gehangen. Allereerst ontdekken; met behulp van deskundigen of op basis van eigen onderzoek worden de innovatieteams van de verschillende corporaties geïnformeerd over wat een technologie inhoudt en hoe deze in andere sectoren wordt toegepast. Dit inspireert hen voor de volgende stap waarin zij ideeën gaan ontwikkelen. In de derde stap – experimenteren – gaat de corporatie concreet met een van de ideeën aan de slag, en krijgt het een paar maanden om het te realiseren binnen de eigen organisatie. Daarbij leert het innovatieteam innoveren, en ervaart hoe het is om met innovatie aan de slag te gaan. Als laatste willen wij het samenwerken bevorderen door kennis te delen. Door corporaties samen te brengen met experts, maar ook door hen in contact te brengen met andere corporaties, hoeven ze niet steeds het wiel opnieuw uit te vinden.

### Wat is ervoor nodig om corporaties te laten innoveren?

Belangrijk is dat het management openstaat voor innovatie. Iedere corporatie heeft medewerkers rondlopen die graag willen innoveren. Zij moeten de mogelijkheid krijgen om deze ideeën te ontwikkelen. Neem woningcorporatie Actium uit Assen: zij hebben vernieuwing als een van de pijlers in hun koers opgenomen. Zij hebben voor een strakke procesmatige aanpak van innovatie gekozen en bijvoorbeeld intern een innovatie LAB ingericht waarin experimenten zijn gestart om ouderen langer thuis te laten wonen.

### Wat is jullie propositie in de sector?

HC&H Consultants is al sinds 2002 partner voor corporaties op het gebied van ICT advies en projecten. Onze advisering richt zich op vraagstukken op het snijvlak van organisatie en ICT. Hierbij hebben we oog voor de processen, ICT-systemen en uw organisatie en medewerkers. Wij ondersteunen corporaties niet alleen bij strategische vraagstukken maar ook bij onder andere selecties en implementaties van ICT-systemen, de digitalisering van hun organisatie, procesoptimalisatie en informatiemanagement. Ons motto is: samen denken & samen doen. Het Innovatielab sluit daarop aan. Hiermee wil HC&H een bijdrage leveren aan de innovatieversnelling binnen de branche door samen toe te werken aan innovatie door corporaties. ■