

# Habion, regie-corporatie in de cloud

Ouderenhuisvester **Habion** heeft haar bezit verspreid over Nederland. Hoe organiseer je 'schoon, heel en veilig' vanuit één centraal kantoor. Hoe voeg je daar het 'thuismaken' voor bewoners aan toe? Een gesprek met directeur-bestuurder **Ton de Rond** en IT- en informatiemanager **Wilfred Pollack** over samenwerken in de cloud.

**H**abion bezit op ruim 120 locaties in 80 gemeenten meer dan 11.000 wooneenheden voor ouderen, bestaande uit zelfstandige woningen en wooneenheden in verzorgingshuizen. Met een slank werkapparaat – Habion opereert als regie-corporatie vanuit een bescheiden verdieping in een modern kantoorpand in het Utrechtse Leidsche Rijn – wordt het vastgoed lokaal beheerd door externe vastgoedmanagers, ofwel vastgoedbedrijven. "Onze vastgoedmanagers verzorgen nu zowel het commercieel als technisch beheer. Vanaf januari wordt het technisch beheer overigens door vier vaste lokale aannemers uitgevoerd. We hebben het land gevierendeeld en in elk part zijn de vastgoedmanagers en de aannemers onze business partners."

## Nadruk

Ton, sinds oktober 2016 directeur-bestuurder bij Habion, legt bewust de nadruk op business partners: "Een opdrachtnemer is iets van een andere orde, te vrijblijvend. Onze business

partners komen zelf met onderhoudsplannen en zitten daardoor letterlijk dichter op het vastgoed. Ze hebben het gevoel dat het hun eigen bezit is. Dat moet ook, want ze worden afgerekend op de kwaliteit van het gebouw en de tevredenheid van de bewoner."

## Maslow

Ton schetst een denkbeeldige piramide van Maslow. "De onderste twee lagen vormen het fundament voor onze bewoners. Dat is een huis dat droog, schoon, heel en veilig moet zijn. Die lagen zijn de verantwoordelijkheid van onze business partners. De piramidelagen erbovenop noemen wij 'thuismaken' en is ons domein. Onze doelgroep is 75+ en heeft te maken met kwetsbaarheid en eenzaamheid. Hoe zorg je ervoor dat je bewoners actief blijven en niet in een isolement raken? Dat is niet iets waar we regie op willen voeren. Dat doen we met eigen mensen, want ouderenbeleid is onze specialiteit."

## Toekomstproof

Een specialiteit waarvoor Wilfred naar Habion is gekomen, is het verbeteren van de informatievoorziening, en het toekomstproof maken en standaardiseren van de ICT-huishouding. "Dat doen we door onze ICT-architectuur – inclusief een data lake voor big data-analyse – onder te brengen en beschikbaar te maken binnen het Microsoft Dynamics 365 cloudframework. Dat framework beschikt naast het Power Platform met Power BI, business productivity en CRM ook over ERP."

## Transitie

Habion zit als pilotcorporatie middenin de transitie van haar bestaande ERP-oplossing Tobias naar de 365-cloudvariant. Op de vraag hoe ingrijpend dat is, zegt Wilfred: "We hebben in vergelijking met veel andere woningcorporaties een relatief overzichtelijk ICT-landschap. We gebruiken daarin ons ERP-systeem Tobias van Aareon zonder allerlei externe koppelingen. Verhuurmutatie doen onze vastgoedmanagers in hun eigen systemen. Toevallig is dat in alle gevallen REMS, eveneens een vastgoedstelsel van Aareon."

## Conversie

Wilfred vervolgt: "De volledig geautomatiseerde proefconversie van het oude ERP-systeem naar Tobias 365 is inmiddels afgerond. We zitten nu in de testfase. De impact om uiteindelijk meer geïntegreerd in een cloud-architectuur te kunnen werken is gering." Hij erkent dat er desondanks toch wel extra werk op de organisatie afkomt. "We wilden onze processen aanvankelijk één op één overnemen, maar als je ermee bezig bent, probeer je toch waar mogelijk te optimaliseren. Als de risico's redelijk of hoog zijn, parkeren we het tot na de live-gang die gepland staat voor mei 2020."

## SaaS

De impact voor de medewerkers is volgens Wilfred ook te overzien. "Mijn collega's zijn al gewend aan traditionele hosting, ze kunnen nu al op al onze 120 locaties beveiligd inloggen en

werken. Straks werken ze in de SaaS-cloud van Microsoft en kunnen ze vanuit een Office 365-omgeving processen starten."

## Efficiency

Ton ziet in de hele IT-exercitie vooral de efficiency in dagelijkse processen en informatievoorziening een vlucht nemen. "Om maximaal aandacht te kunnen geven aan je bewoners, wil je minimaal tijd kwijt zijn aan processen. Binnen de nieuwe ICT-huishouding maken we daarin een grote efficiëncyslag. Daarnaast, een goed georganiseerde informatievoorziening helpt ons in alle facetten van onze bedrijfsvoering. Hoe staan we ervoor? Welke gemeente is wel of niet interessant voor ons? Of nog een laag dieper: in welke wijk gaan we wel of niet aan de slag? Sturen op data wordt steeds belangrijker."

## Thuismaken

Ton beaamt dat 'thuismaken' steeds minder over stenen gaat en steeds meer over data. "Maar wel in die mate dat het dankzij data steeds meer over de huurder gaat. Het voorspellende vermogen van data wordt daarin belangrijker. Denk aan het voorspellen van legionella of brandgevaar. Helaas moeten we ook veel data aanleveren waarvan we de betrokkenheid van de waarde inzien." Ton doelt daarmee op data voor de externe toezichthouders. "Door een gestandaardiseerde en goed georganiseerde informatievoorziening willen we daar straks zo min mogelijk tijd aan kwijt zijn."

## 75+

Op de vraag of in het I&A-beleid rekening moet worden gehouden met het feit dat de doelgroep van Habion 75+ is, zegt Wilfred: "Het is een 'oude' gedachte dat ouderen niet veel op hebben met digitalisering. Onze oudere bewoners hebben juist de tijd om zich erin te verdiepen. Dat iemand 80 jaar is, is geen enkele belemmering om digitaal actief te zijn. Als we iets doen op digitaal gebied zorgen we er natuurlijk wel voor om het zo simpel mogelijk te houden. Het moet gebruiksvriendelijk zijn en je moet altijd keuze blijven bieden. Telefonisch of persoonlijk contact is altijd mogelijk en blijft met name als het om 'thuismaken' gaat essentieel."

## Webcam

Dat ouderen – soms met wat hulp van hun kinderen – zelf ook slim bezig zijn met digitalisering en het toepassen van nieuwe technologie om veilig en comfortabel te wonen, doet Ton aan de hand met een voorbeeld. "Halen ze zelf een webcam bij de Gamma, installeren dat binnen het wifi-netwerk zodat de kinderen van afstand een oogje in het zeil te houden. Je kunt als corporatie een visie hebben op Internet of Things, maar belangrijker is om goed te luisteren naar de vraag van de consument. Soms is – letterlijk en figuurlijk – het bieden van een goed netwerk voldoende om een woning tot een veilig thuis te maken." ■



Links: Ton de Rond. Rechts: Wilfred Pollack