

qlinker: Nederlands eerste digi-corporatie? We gaan de corporatie in de smartphone van de huurder stoppen

Vaak duurt het migreren van een bestaande organisatie naar een digi-corporatie vele jaren en maar al te vaak strandt de ambitie al voor de virtuele eindstreep in zicht is. Wil je als corporatie echt digitaal, dan moet je eigenlijk helemaal opnieuw beginnen. Dat is precies wat initiatiefnemer Mitros met qlinker voor ogen heeft. "We gaan de corporatie in de smartphone van de huurder stoppen."

Een gesprek met **Daniëlle Koeken** van Mitros over qlinker, misschien wel de eerste digi-corporatie van Nederland?



"We willen de efficiëntste woningcorporatie met de hoogste klanttevredenheid van Nederland worden," zegt Daniëlle onomwonden. "De bestaande organisatie digitaliseren is een lastige operatie, gezien de complexiteit van systemen en processen uit het verleden. Daarom beginnen we helemaal opnieuw. Los van de bestaande organisatie en procesinrichting. We nemen de toekomstige huurder als vertrekpunt en daar bouwen we een woningcorporatie omheen. We gaan de corporatie in de smartphone van de huurder stoppen."

Google-corporatie

Op de vraag hoe het idee voor qlinker is ontstaan, zegt Daniëlle: "We stelden ons de vraag: wat als Google een woningcorporatie was? Hoe zou Google het gaan doen? De analogie met Google heeft ons geholpen om ons vakgebied vanuit een totaal ander invalshoek te bekijken. We zijn bewust niet uitgegaan vanuit de bestaande organisatie. We hebben ons niet de vraag gesteld: hoe kunnen we een stapje verder komen als organisatie, maar: hoe zouden we het aanpakken als we helemaal opnieuw mochten starten? Het voordeel is dat je dan los komt van bestaande processen en je met een frisse blik kunt richten op de klantvraag en de digitale mogelijkheden om daar zo goed en zo intuïtief mogelijk invulling aan te geven."

Vernieuwers

Om haar doelstellingen te verwezenlijken is qlinker niet op zoek naar oplossingen die al lang bestaan en evenmin naar oplossingen die nog niet bestaan of de oorsprong hebben bij de traditionele woningcorporaties. "Om ons doel te bereiken zijn we op zoek naar vernieuwers die digitale oplossingen hebben waarmee we op één of meerdere processen van een woningcorporatie een aanzienlijke efficiëntieslag kunnen maken en tot een aanzienlijke verbetering van de klanttevredenheid kunnen komen. Deze oplossingen moeten als prototype, of bestaande oplossing binnen een beperkte pilotfase getest en bewezen kunnen worden zodat ze binnen enkele maanden kunnen worden toegepast op onze markt." Op de vraag of hiermee bestaande systemen van de huidige toeleveranciers in de corporatiesector buitenspel worden gezet, zegt Daniëlle: "Wij zijn een volledig nieuwe, digitale, woningcorporatie aan het opzetten en daarbij past een verkennende fase om te onderzoeken wat er nog meer in de markt te vinden is."

Challenge

Alleen al de aankondiging van qlinker als een nieuw initiatief heeft voor veel buzz gezorgd, zegt Daniëlle. "Via onze LinkedIn-pagina is veel aandacht gevraagd voor qlinker als concept. Dat zal dan ook de plek zijn waar je helemaal op de hoogte kunt blijven van de ontwikkelingen bij qlinker. De eerste



Het team van qlinker

challenge op starthubs.co is half oktober geplaatst en de eerste pitches van startups en studenten kwamen in de dagen daarna al binnen. Omdat de challenge op dit moment loopt, kunnen we weinig over de inhoudelijke inzendingen zeggen. We kunnen in ieder geval verklappen dat we interessante inzendingen binnen hebben."

Geslaagd

qlinker is volgens Daniëlle geslaagd wanneer het een 'platform' wordt van waaruit de huurders volledig digitaal bediend kunnen worden en de klant de hoogst mogelijke waardering geeft voor de dienstverlening. "Dit is een lange weg met een grote veranderkundige opgave," beseft ze. "We denken dat qlinker een enorme boost gaat geven aan ons vermogen om te innoveren of om nieuwe innovaties snel te adopteren. Als je zo tegen je organisatie aankijkt dan ben je nooit klaar en dus doorlopend aan het innoveren en optimaliseren. Om in ieder geval van start te gaan, zijn we nu aan het oriënteren welke woningen we aan de eerste huurders van qlinker gaan aanbieden. We richten ons daarbij op de tweede helft van 2018. Als we zo ver zijn en het werkt goed voor Mitros, dan is het denkbaar dat ook andere corporaties zich aan kunnen sluiten bij het qlinker-platform."

qlinkers

De mensen die het qlinker initiatief trekken zijn Daniëlle Koeken, Daan Peters, Ronald Camstra, Jeroen van de Poll, Tamara van Kuijk, Eva Feijen en Ergin Borova. "Het mooie van qlinker is dat we het draagvlak genieten van zowel de RvC alsook het bestuur," zegt Daniëlle. "Dat geeft een extra dimensie aan het doel dat we nastreven."

Timeline

Op 26 november is de deadline van de eerste challenge. In december wordt bekeken welke startups worden uitgenodigd voor een kennismaking en toelichting van hun inzending. Vanaf medio januari 2018 verwacht qlinker de eerste partners als mede-qlinkers te kunnen verwelkomen. Hiermee worden de eerste contouren van de digitale woningcorporatie vormgegeven. De komende periode volgen nog meer challenges op specifieke onderdelen. De eerste qlinkerwoning zal naar verwachting in de tweede helft van 2018 worden verhuurd. ■