

Pauline Adriaansens

Charel Kamphuis

Pauline Adriaansens en Charel Kamphuis (SJHT): Organisatie van binnen en buiten vernieuwen

Afgelopen jaar vierde **Stichting Jongeren Huisvesting Twente (SJHT)** haar vijftigjarig jubileum. Voor de Enschedeërs niet alleen een moment om de afgelopen decennia te vieren, maar ook een moment om als organisatie grondig te vernieuwen. **CorporatieGids Magazine** ging hierover in gesprek met Beleidsmedewerker **Pauline Adriaansens** en Hoofd Verhuur- en Bewonerszaken **Charel Kamphuis**.

Afgelopen zomer stond SJHT – samen met collega De Veste – ook in **CorporatieGids Magazine**. De corporatie vertelde toen over de lancering van Roomspot, een platform waarmee jongeren en (internationale) studenten woonruimte kunnen vinden in Enschede. De komst van deze centrale plek voor het vinden van woonruimte was volgens Pauline een van de redenen voor SJHT om haar website te vernieuwen. "We willen onze – vooral jonge – huurders de mogelijkheid geven digitaal hun zaken met ons af te handelen. Daarnaast willen wij zelf ook intern een digitaliseringsslag maken en efficiënter werken."

Aansluiten op de doelgroep

De externe verandering voor SJHT begon met de introductie van een nieuw klantportaal. "Hiermee hebben huurders de mogelijkheid om bijvoorbeeld 24 uur per dag hun reparatieverzoeken in te dienen," legt Charel uit. De corporatie heeft daarbij ook haar huisstijl geüpdatet. "Wij wilden dit meer laten aansluiten op onze jonge doelgroep. Dat betekent onder andere het informeler maken van onze schrijfstijl. Huurders worden nu met 'jij' aangesproken en een term als 'eenpersoons zelfstandig' wordt nu gewoon 'studio' genoemd, wat de jongeren zelf ook doen. Daarnaast hebben wij de

website anders ingericht zodat de bewoner door informatie heen klikt en niet door grote lappen tekst hoeft te scrollen op zoek naar een antwoord. En dit werkt: we zien dat huurders positief zijn over de nieuwe website en informatie beter kunnen vinden, wat resulteert in minder vragen aan de telefoon of balie.”

“De werkwijze komt ook naar voren in onze nieuwe slogan: Samen start je sterker,” gaat Pauline verder. “SJHT is er voor jongeren die starten in hun wooncarrière, en wil de komende periode nauwer samenwerken met partners als de gemeente, andere corporaties en huurderorganisaties. Bijvoorbeeld bij het verduurzamen van ons bezit is de samenwerking belangrijk, maar ook bij een project als Roomspot. Dit maakt ons als organisatie uiteindelijk sterker.”

Efficiënter werken

Naast het updaten van de huisstijl aan de buitenkant wil SJHT ook intern vernieuwen. Pauline: “We zijn een kleine organisatie waar nog vooral op papier werd gewerkt. Door processen te digitaliseren, kunnen we efficiënter werken en neemt de kans op fouten af. Daarnaast voldoen wij hiermee aan de wet- en regelgeving zoals de AVG.” De eerste stap was het digitaliseren van het reparatieverzoekenproces. “Inmiddels hebben wij ook het facturatieproces gedigitaliseerd. De volgende stap wordt het digitaliseren van het mutatieproces.”

Drie deuren

Het digitaliseren van processen is voor de studenten- en jongerenhuisvester lastig omdat SJHT vaak niet in de standaard past, legt Charel uit. “Een goed voorbeeld daarvan is ons woningbezit. In een normaal klantportaal of primair systeem is dit ingericht op een woning met een voordeur. Maar ons bezit ziet er heel anders uit: wij hebben een hoofdvoordeur van het complex, een groepsvoordeur naar een gemeenschappelijke ruimte en vervolgens een kamervoordeur voor de bewoner. Er is daarom vaak maatwerk nodig.”

Vernieuwen

De corporatie werkt daarbij nauw samen met haar ICT-partner Itris. Pauline: “Een organisatie als SJHT is te klein om te bedenken wat kan qua ICT en hoe dat ingericht moet worden, maar we weten wel wát wij willen bereiken. Itris laat ons zien wat mogelijk is en adviseert daarbij, en helpt ons op die manier te innoveren en vernieuwen.”

SJHT leunt op Itris en maakt daarbij intensief gebruik van het ERP-systeem ViewPoint. “Wij willen zoveel mogelijk gebruikmaken van one stop shopping. We hebben geen belang bij verschillende partners, maar juist bij één partij die ontzorgt en meedenkt. Het realiseren en onderhouden van koppelingen kost veel tijd en werk, en door alles centraal te houden hebben wij hier minder omkijken naar. Daarnaast wordt het voldoen aan wetgeving als de AVG makkelijker,

omdat de kans op datalekken afneemt wanneer je samenwerkt met één partij.”

Praktisch innoveren

Charel benadrukt dat SJHT ondanks de digitalisering niet voorop wil lopen qua innovatie: “De essentie is het vinden van een juiste balans tussen digitale, telefonische en fysieke mogelijkheden. Daarbij willen we doelmatig en praktisch innoveren op zaken die onze huurders bezighouden, zoals het digitaal kunnen ondertekenen van een huurcontract wanneer je ver weg woont. Op die manier zet je voorzichtig stappen vooruit, met behoud van je klanttevredenheid.”



Door blijven gaan

“Wij willen als organisatie laagdrempelig blijven,” gaat Charel verder. “Daarom hebben wij ons bewust geen doelen gesteld over een bepaald percentage klantcontacten dat digitaal afgehandeld moet worden. Het is belangrijker dat de huurder kennis heeft van alle mogelijkheden die er zijn, en het is onze taak hen beter te informeren wanneer dat niet het geval is. Wij hebben een mutatiegraad van ruim 40 procent, dus dat blijft wel een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast willen wij minimaal een 7,5 scoren qua huurderstevredenheid. Volgens de laatste Aedes Benchmark zitten wij op een 7,9. Dat stimuleert enorm om vooral zo door te blijven gaan.”

Verder updaten

Voor zo door blijven gaan betekent voor SJHT het verder digitaliseren van de organisatie, vertelt Pauline: “Het reparatieverzoeken- en facturatieproces zijn inmiddels gedigitaliseerd. Nu volgt uitbreiding met bijvoorbeeld het mutatieproces en een inspectie- of aannemersportaal. Hier ligt de komende tijd de focus op, want het vernieuwen van een huisstijl en website doe je binnen een paar maanden, maar het up to date houden van een organisatie is een doorlopend proces.” ■