

Wolter Bosch

Tonita Garritsen

Eric Angenent

Eric Angenent, Tonita Garritsen en Wolter Bosch (Vivare): Klant leidend maken in proces- en datageoriënteerde organisatie

Het realiseren van een efficiënte proces- en datageoriënteerde organisatie waarin de klant leidend is. Met dat doel wil Vivare – verantwoordelijk voor ruim 24.000 woningen in en rond Arnhem – haar organisatie ontwikkelen. Wat betekent deze strategie voor de manier waarop je het ICT-landschap inricht? *CorporatieGids Magazine* sprak hierover met Directeur-Bestuurder **Eric Angenent**, Directeur Portfolio & Organisatie **Tonita Garritsen** en Manager Informatisering en Automatisering **Wolter Bosch**.

Op de vraag om de nieuwe strategie toe te lichten, vertelt Eric: “Vivare is er voor mensen met een kleine beurs, en daarom willen we bij iedere afweging die we maken voor elke euro raak gaan. Je wilt zo goed mogelijk scoren qua efficiency, maar tegelijkertijd ook tevreden huurders hebben. Volgens de laatste Aedes Benchmark scoren wij zowel voor het huurdersoordeel als voor bedrijfslasten een ‘B’. Dat is precies de balans die we zoeken. Het is nu zaak om beide onderdelen verder te verbeteren zonder de balans te verliezen.”

Interne en externe data

Een belangrijk aspect in het efficiënter werken is het worden van een datageoriënteerde organisatie. Tonita: “Dat is een corporatie die externe en interne data combineert en omzet in kennis om interne processen continu te verbeteren en klanten proactief te bedienen. Wij gebruiken al jaren data binnen onze organisatie. De laatste jaren wordt dit steeds meer aangevuld met open data of data die we ontvangen van andere organisaties. Deze data kunnen heel waardevol zijn wanneer je het goed toepast. Een goed voorbeeld hiervan is het gebruiken en combineren van data bij het toewijzen van woningen. Een deel van onze woningen valt in de vrije ruimte bij het toewijzen. Er zijn buurten en wijken waar we op basis van de profielen van de huidige huurders kijken wie daar goed bij past om de veerkracht in de buurt te houden of te verhogen.”

Wendbaar en meebewegen

Een van de belangrijkste succesfactoren bij de transitie naar een klantgerichte proces- en datageoriënteerde corporatie is volgens Tonita wendbare en meebewegende medewerkers. “Je neemt in de nieuwe situatie beslissingen op basis van data, en niet langer op basis van gevoel. Dat betekent dat medewerkers mee moeten bewegen en nieuwe, digitale vaardigheden moeten ontwikkelen. Dat geldt voor iedereen: van directiemedewerkers tot servicemedewerkers op locatie. Daarnaast is natuurlijk de kwaliteit van data essentieel om hier goed gebruik van te maken. De ontzorging door een goed systeem is daarbij onontbeerlijk.”

Organisatiestrategie

Volgens Eric gaat de rol van ICT bij Vivare verder dan het automatiseren van de administratie. “De ICT-volwassenheid van de organisatie bepaalt de mate en het tempo waarin je een organisatiestrategie kunt realiseren. Op deze manier bezien is ICT geen ‘ondersteunende dienst’, maar een strategisch middel en hoort het daardoor thuis in de bestuurskamer.”

Richten op de kerntaak

Vivare koos begin dit jaar voor Fit4Woco, de nieuwe oplossing van haar bestaande leverancier en SAP-partner Ctac. Wolter: “In 2016 hebben wij bij een bedrijfsbrede analyse een actieprogramma voor de komende jaren op papier gezet, waar de upgrade naar de nieuwste SAP generatie de belangrijkste pijler onder was. Later dat jaar bleek dat we al bij het eerste project tegen aanzienlijke meerkosten zouden aanlopen. We hebben toen gekeken of er een betere weg was om tot het

gewenste resultaat te komen. Met Fit4Woco hebben we niet alleen de nieuwe SAP-generatie in huis, maar nemen we deze af als SaaS-dienst vanuit de cloud en betaald per vhe. In andere woorden: met alle meerwaarde van ontzorging en wendbaarheid zodat wij ons volledig kunnen richten op onze kerntaak.”

Launching customer

Vivare is de eerste corporatie die gebruikmaakt van Fit4Woco. “We werken al enkele jaren samen en zien in Ctac een goede en betrokken partner. Niet alleen op technisch gebied, maar ook qua kennis en bedoeling van onze processen is er een ‘klik’. Omdat wij launching customer zijn, hebben we zelfs nog wat invloed gehad op de manier waarop de standaardoplossing vorm heeft gekregen.”

De basis

Volgens Tonita legt het nieuwe ERP-systeem de basis voor Vivare om zich meer op haar klanten te richten. “Een ERP-systeem bedient niet enkel de eigen organisatie. Huurdersportalen, websites en apps staan natuurlijk niet los van wat er in de eigen organisatie gebeurt. De basis voor een dergelijke geïntegreerde wereld hebben we nu gelegd. De volgende stap voor onze ICT is het bieden van selfservice-mogelijkheden – bijvoorbeeld via portalen of de website – en integratie met ketenpartners op basis van specifieke branchestandaarden.”

One stop shopping

Vivare kiest daarbij bewust voor one stop shopping en niet voor een best of breed-strategie. Wolter: “Dit biedt voor ons belangrijke voordelen, zoals betere controle en automatische en foutvrije financiële doorverwerking. De realisatie en beheer van een best of breed-oplossing zou ons teveel tijd, aandacht en energie kosten, iets wat we liever besteden aan onze huurders.”

Sneller innoveren

Met haar nieuwe ICT-inrichting wil Vivare sneller innovatieve veranderingen adopteren. “Daarvoor is een wendbare ICT-omgeving essentieel,” vertelt Wolter. “Niet een inrichting waar je vast zit door allerlei maatwerkoplossingen, maar een die gebaseerd is op moderne open standaarden en je in staat stelt nieuwe releases gemakkelijk door te voeren. Dit niet alleen om technische verbeteringen toe te passen, maar ook om generieke en branche specifieke functionele doorontwikkelingen te gebruiken. Denk hierbij aan het Referentie Grootboekschema, Standard Business Reporting of het gebruik van KOVRA voor het snel en efficiënt afhandelen van reparatieverzoeken.”

Goede weg ingeslagen

De basis voor een klantgerichte en proces- en datageoriënteerde corporatie is volgens Eric nu gelegd: “Uiteindelijk willen wij een efficiëntere bedrijfsvoering bereiken waarbij wij meer kunnen doen. Standaardisatie waar het kan en aandacht waar het moet. Dit omdat wij de tevredenheid van huurders én andere stakeholders willen verbeteren, zoals de gemeenten waarmee we samenwerken en ketenpartners. We zijn er nog niet, maar hebben hiermee wel een goede weg ingeslagen.” ■