

Vivare doet of laat
alles voor de klant

Eén ERP-systeem
geeft impuls aan
samenwerking

ERP-markt volgt
beweging in
corporatiesector

Fusie vergroot
slagkracht voor
volkshuisvestelijke
opgave

CorporatieGids

MAGAZINE

ONAFHANKELIJK MAGAZINE OVER STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING & ICT VOOR WONINGCORPORATIES

6^e JAARGANG | NUMMER 4 | NOVEMBER 2015

Marktverandering

Ton Jochems: Kentering op komst



VVA

informatisering



Blader snel naar pagina 45. En lees over onze ervaringen met credit management.

www.vva-informatisering.nl



Kentering op komst in studentenhuysvesting

Ton Jochems, SSH

4



Fusie vergroot slagkracht

Brabantse Waard

24



In beweging

Als we terugblikken op de afgelopen vijf jaar dan kent de corporatiesector met de verhuurderheffing, de Parlementaire Enquête Woningcorporaties en de unaniem aangenomen Woningwet enkele mijlpalen.

Met het dichtknijpen van de financiële aorta en het verbieden van allerlei exotische bypasses, moeten corporaties het met minder middelen doen. Efficiënter en goedkoper is het credo.

Na een periode van 'stilzitten' tijdens het scheren' zijn corporaties eind 2013 weer volop in beweging gekomen. Fusies, reorganisaties en samenwerkingsverbanden gaan sindsdien hand in hand met optimaliseren van bestaande en implementeren van nieuwe IT-oplossingen, waaronder ERP-systemen.

Ook vijf jaar na onze eerste 'telling' in november 2010 zijn er nog steeds tien aanbieders van ERP-systemen. De samenstelling is weliswaar veranderd; de keuze blijft onverminderd royaal. In dit nummer maakt u hernieuwd kennis met de spelers.

Veel leesplezier!

Paul Tuinte en Martin Barendregt



ERP-markt beweegt mee

8



Vivare doet of laat alles voor de klant

Tonita Garritsen en Ton Eijpe

32



Visie ERP-leveranciers op bewegende corporatie

14



Rentree's terugkeer naar de kerntaak

Liesbeth van Asten

40

- 20 Eén ERP-systeem geeft impuls aan onze samenwerking
- 29 Van alles digitaal naar alles data
- 37 Waarderen zorgvastgoed niet goed uitgewerkt in wet- en regelgeving
- 45 Huurachterstand halveren met optimaal credit management
- 49 Woongroep Marenland: Van 'in huis' naar 'uit huis'
- 52 ESB verbindende schakel in best of breed ICT-landschap
- 55 Eigenaarschap klant is samenspel business en communicatie
- 58 Column: Huisvesting statushouders: kerntaak corporaties

COLOFON

CorporatieGids Magazine is een uitgave van: CorporatieMedia B.V.
Postbus 8825, 4820 BC Breda
info@corporatiegids.nl
www.corporatiegids.nl

Uitgevers: Paul Tuinte & Martin Barendregt
Eindredactie: Paul Tuinte
Vormgeving/opmaak: Musa bureau voor ontwerp, Terheijden
Druk: Joh. Enschedé, Amsterdam
Coverfoto: Ton Jochems, SSH

©Copyright CorporatieGids Magazine
Niets uit deze uitgave mag worden vervaelvoudigd, opgeborgen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar worden gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.



Ton Jochems, SSH: Kentering op komst in markt voor studentenhuisvesting

Hebben studentenhuysvesters het makkelijkste verdienmodel van de corporatiesector? Met vers ontgroende studenten rijendik in de wacht voor een vrijgekomen kamer overstijgt de vraag meermalen het aanbod.

Toch gaat **Ton Jochems**, directeur-bestuurder van studentenhuysvester **SSH** niet elke dag easy naar zijn werk. "We bereiden ons voor op een kentering in de markt". Een gesprek over efficiënte bedrijfsvoering, creatief investeren in vastgoed en de kentering in de markt van studentenhuysvesting.

Ton is geboren en getogen Utrechter, studeerde er sociologie, werkte in Rotterdam in de stadsvernieuwing en verhuisde mee naar de corporatiesector, in de periode dat staatssecretaris Heerma het werk naar woningcorporaties verschoof. Ton ging aan de slag als directeur bij Beter Wonen Zoetermeer en later bij woningcorporatie Vestia Zoetermeer/Delft, ontstaan uit een fusie van Beter Wonen en Centraal Woningbeheer. Eind jaren negentig fuseerde Vestia Zoetermeer/Delft met het Woningbedrijf Den Haag van bestuurder Erik Staal. Even stonden Jochems en Staal samen aan het roer van Vestia, maar in 2000 verruilde hij zijn post voor die van directeur-bestuurder bij studentenhuysvester SSH in zijn geboorte- en studentenstad Utrecht.

Easy

"We zitten niet bepaald in een krimpgebied, dat klopt. Maar toch ga ik niet iedere dag zo easy naar mijn werk," zegt Ton als hem wordt gevraagd of de SSH het makkelijkste verdienmodel van de corporatiesector heeft. "Onze uitdaging zit hem vooral aan de kant van de regelgeving. De vele vragen en eisen van sectorinstituten en toezichthouders, daar word je echt crazy van. We schieten erin door."

Vestia

Zijn kritische noot over de heffingen en strengere regelgeving staat los van zijn verleden als bestuurder van Vestia, zegt Ton. "Ik ben er trots op dat ik bij Vestia heb gewerkt. Ook de jaren na mijn vertrek in 2000 is Vestia een alom gerespecteerd en goed opererende organisatie geweest. Daar val ik Staal niet in af. Dat er meer dan tien jaar later grote problemen ontstonden met de derivaten is een ander verhaal. Dat dit mede heeft geleid tot een parlementaire enquête en tot een unaniem aangenomen Woningwet, daar kan niemand omheen. De consequentie daarvan is echter ook dat we niet meer kunnen en mogen doen wat echt hard nodig is. Daar gaan we op termijn veel spijt van krijgen. Misschien al wel op korte termijn, als je kijkt naar de toestroom van vluchtelingen."

Lage bedrijfslasten

De SSH staat met vijfhonderd euro per verhuureenheid al jaren in de top tien van woningcorporaties met de laagste bedrijfslasten. "Wij letten al vijftien jaar op onze kosten, terwijl het in de sector pas sinds een paar jaar in de mode is. Ik vind het een kwestie van goed fatsoen, je gooit geen geld over de balk. Omdat we al langer op de centen letten, is efficiënt werken ingebed in de cultuur van ons bedrijf. We hoeven niet plotseling te snijden of te saneren. Goede automatisering speelt daarin een sleutelrol. Als je dat goed voor elkaar hebt, kun je veel werkzaamheden

automatiseren én door je huurders laten doen. Studenten kunnen en willen dat ook het liefst. We hoeven er alleen te zijn als er echt wat mis is. Dan zijn we ook gewoon bereikbaar. We willen echter beslist geen call center zijn. Misschien is dat dan een ding waar we wat minder efficiënt zijn. Dat nemen we voor lief."

Automatisering en selfservice

Het onderwerp automatisering en selfservice door huurders is ook bij de SSH erg actueel. "Op 1 januari aanstaande nemen we de verhuurmodule Key2Wocas van Centric in gebruik. Die koppelen we aan ons bestaande financiële systeem, dat dan alleen nog voor onze hoofdboekhouding wordt gebruikt. Alle klantgegevens worden vastgelegd in de verhuurmodule en alle klantcontacten verlopen volledig digitaal via onze klantportalen."

De 'lean and mean' automatiseringsoplossing gaat volgens Ton bijdragen aan de ambitie om nog wat verder op de

bedrijfslasten per verhuureenheid te bezuinigen. "In onze verhuurprocessen komt er vrijwel geen medewerker meer aan te pas. We zetten hen liever in op onze complexen, daar gebeurt het echte mensenwerk."

Geen rijke club

De noodzaak om scherp te focussen op efficiënte bedrijfsvoering zit volgens Ton ook in de genen van een studentenhuysvester. "De SSH is geen rijke club. Ons bezit bestaat uit kleine woninkjes en kamers. Van verkoop is daarom geen

sprake; we halen onze kasstroom voor honderd procent uit huurinkomsten."

Commanditaire vennootschap

"Beschikken over beperkte financiële middelen maakt je ook creatief," vervolgt Ton en geeft een voorbeeld. "We hadden grotere ambities dan onze financiële middelen toestonden. Dat hebben we opgelost door samen te werken met collega's in het land. Zo is er een commanditaire vennootschap met zestien woningcorporaties opgezet om daarmee een groot complex van 28 miljoen euro op de Uithof te kunnen realiseren. Woningcorporaties legden als stille vennoten minimaal één miljoen euro in en de SSH doet als actieve vennoot het dagelijkse werk. De stille vennoten hebben een prima rendement en wij kunnen weer veel studenten van betaalbare woonruimte voorzien. Ook in andere steden werken we op vergelijkbare manier samen met corporaties of particuliere beleggers."

Heffingen en wet- en regelgeving

Op de vraag of een studentenhuysvester minder, net zo hard of harder wordt getroffen door de heffingen en wet- en

>>

Meer dan 45 van uw collega-corporaties kozen al voor de ontzorging van **NEH**.

Wilt u ervaren waarom?



Bel 033 4343 070 en maak een afspraak

regelgeving, zegt Ton: "Daar zitten twee kanten aan. Als je een arme club bent en je moet een heffing betalen, heb je er sneller last van. Aan de andere kant worden wij niet het hardste getroffen, omdat de verhuurderheffing alleen zelfstandige eenheden raakt. Wat wel een issue is, is de verscherpte normering. Omdat ons vermogen door heffingen afneemt, wordt onze investeringsruimte kleiner. Dat betekent dat we nog scherper naar de veranderende omgeving kijken."

Kentering

Ton legt uit: "Wij bereiden ons voor op een kentering in de markt die over een paar jaar duidelijk gaat worden. Ik doel op de periode 2020/2022 waarin de toestroom van achttien-jarigen op de markt gaat stabiliseren. Dat, in combinatie met het fenomeen dat studeren steeds duurder wordt en er een toename is in het particuliere aanbod van studentenhuysvesting, maakt dat wij er in de toekomst echt voor moeten zorgen dat studenten graag bij ons willen komen wonen."

Nieuwe voorraad

Toch heeft de toekomstige 'schaarste' aan studenten de SSH er niet van weerhouden om in amper vier jaar tijd haar voorraad fors uit te breiden met 6.000 eenheden, waarvan 3.500 in Utrecht en 2.500 elders, en waarvan 3.500 in eigendom en 2.500 beheerd voor derden.

Een groot deel van het nieuwe bezit is samen met collega's en beleggers gerealiseerd. Over deze samenwerking zegt Ton: "Dat pakt alleen goed uit als de belegger een betrokken partij is die genoeg neemt met een rendement dat ons in de gelegenheid stelt om de woningen tegen redelijke huurprijzen te kunnen verhuren. In Diemen wordt bijvoorbeeld met geld van een Amerikaans fonds voor honderd miljoen euro een campus gerealiseerd, waarbij kantoorpanden zijn verbouwd tot woonruimte. Ik vind dat de ontwikkelaar dat ontzettend knap heeft gedaan, maar als je kijkt wat het uiteindelijk oplevert, dan zijn het kleine studio's in de prijsklasse van zeshonderd tot zevenhonderd euro. Niet bereikbaar dus voor studenten met een kleine beurs. Of een ander voorbeeld, waarbij een Nederlandse belegger honderd miljoen investeert in een ander studentensegment. Het wordt bejubeld als een 'Nederlandse maatschappelijke bijdrage', maar wederom gaat het om kamers in het topsegment."

Acceptabele huurprijzen

Hij vervolgt: "Het aardige van onze initiatieven met beleggers is dat het leidt tot woonruimte tegen zeer acceptabele huurprijzen. Vanaf 1 juli mogen wij als gevolg van de verscherpte normering echter geen beheer meer uitvoeren voor andermans bezit. Dat dát verboden wordt, daar begrijp ik niets van."

Azië

Op de slotvraag hoe Ton de markt voor studentenhuysvesting in 2025 ziet, zegt hij: "Als je me tien jaar geleden had gevraagd



de markt voor 2015 te voorspellen, dan zou ik er eerlijk gezegd flink naast hebben gezeten. De demografische ontwikkelingen - komen er nog wel buitenlandse studenten of gaan ze straks allemaal in Azië studeren? - nieuwe technologieën, het snel veranderende politieke en maatschappelijke klimaat, het is bijna niet te voorspellen."

IBB-reünie

Hij voegt eraan toe: "Veertig jaar geleden heb ik zelf in Utrecht gestudeerd en in het IBB-studentencomplex van de SSH aan de Ina Boudier-Bakkerlaan gewoond. We hadden er laatst een IBB-reünie en als vijftigers concludeerden we: 'er is helemaal niets veranderd'. In feite verandert alles, maar wat blijft is dat mensen elkaar nog steeds willen ontmoeten. Dat zal ook voor studenten het geval zijn. Het echte leven? Dat begint bij de SSH." ■

Woningcorporaties bewegen en de ERP-markt beweegt mee



Precies vijf jaar geleden vroegen we de tien ERP-leveranciers van toen naar hun visie op de corporatiesector. Exact vijf jaar later doen we dat opnieuw. Kijken we naar het aantal spelers, dan lijkt het alsof er niets is veranderd. Maar schijn bedriegt. Fusies, samenwerking, end of life en de vernieuwingsdrift van woningcorporaties roeren de markt als nooit tevoren. CorporatieGids Magazine zet de ERP-spelers van nu op een rij en brengt in samenwerking met HC&H Consultants de beweging in de markt in beeld.

Eerst maar eens de spelers van nu ten opzichte van - tussen haakjes gezet - die van vijf jaar geleden. Met de fusie van Cegeka (Databalk) en DSA•VISION in januari 2014 is cegeka-dsa ontstaan. Aareon (SGI automatisering, in 2011 overgenomen door Aareon AG) en Incit (Repab, in 2013 overgenomen door Aareon AG) zijn nu als zusters op de Nederlandse markt actief. AEPEX, Ctac en myBrand (actief in

de corporatiesector sinds 2011) bedienen woningcorporaties met een SAP-oplossing. NCCW (sinds 2015 in eigendom van medewerkers), Itris (sinds 2014 nieuwe directie/eigenaren), Centric en Axxioma (nieuwe aanbieder sinds 2015) maken het spelersveld compleet. Aansluitend op dit artikel vindt u alle visies van ERP-leveranciers van dit moment.

Onzekerheid

Na een periode van onzekerheid om en rond de verhuurderheffing eind 2013, zijn woningcorporaties sinds 2014 flink aan de slag gegaan met het optimaliseren van de bedrijfsvoering en ICT. "Het aantal ERP-selecties begon daardoor in 2014 ook weer aan te trekken," beaamt Annelies van den Berg, directeur HC&H Consultants. Vanuit haar professie houdt het adviesbureau uit Hendrik-Ido-Ambacht alle mutaties in het ICT-landschap van woningcorporaties minutieus bij. Volgens Annelies hebben in 2015 circa vijftien corporaties een ERP-selectietraject doorlopen. "Daarnaast zijn er ook corporaties die geen selectietraject starten, maar na een korte verkenning kiezen voor het nieuwe ERP product van hun huidige leverancier. Ik schat dat dit eenzelfde aantal is. De markt is dus echt in beweging."

Noodzaak

Als verklaring voor het in beweging komen van de ERP-markt zegt ze: "Ten eerste werd de druk bij corporaties vanuit Den Haag wel opgevoerd, maar was de nood nog onvoldoende hoog om echt stappen te ondernemen en efficiënter te gaan werken. Maar met de definitieve go voor de verhuurdersheffing heeft onzekerheid plaatsgemaakt voor noodzaak van een efficiëntere bedrijfsvoering, digitalisering en selfservice door klanten en aannemers."

Duidelijkheid

Naast politieke 'duidelijkheid' werd mede door de fusie tussen Cegeka en DSA•Vision eind 2013 ook bekend dat een aantal ERP producten in de nabije toekomst niet meer

Samenwerkende corporaties

Een andere reden voor het selecteren van een andere ERP-oplossing is ontevredenheid over de dienstverlening van de huidige leverancier. Daarnaast hebben we in de sector ook nog steeds te maken met fusies en - sterk opkomend - samenwerkende woningcorporaties. Dit leidt onder meer tot het gezamenlijk selecteren en implementeren van ERP systemen."

Geïntegreerd versus best-of-breed

Opvallend is dat het merendeel van de corporaties kiest voor een geïntegreerde oplossing, constateert Annelies: "Zeker de kleinere organisaties willen ontzorgd worden en hebben geen behoefte aan koppelvlakken die onderhouden moeten worden of het inrichten van leveranciersmanagement. ERP-leveranciers onderkennen dat en verrijken hun producten met portalen, mobiele oplossingen, BI/DWH mogelijkheden en DMS functionaliteit. Maar we zien ook veel geïntegreerde ERP-oplossingen waar gekoppeld wordt met een expert-oplossing, bijvoorbeeld een huurdersportaal of applicaties voor assetmanagement en treasury, al dan niet gebruikmakend van een ESB-architectuur."

Standaard versus maatwerk

Ook de vraag naar standaardoplossingen is opvallend. "De tijd waarin iedere corporatie zich uniek achtte, is echt voorbij. ERP-leveranciers spelen erop in en promoten hun standaardoplossing nadrukkelijk. Een best practice implementatie biedt ze voordelen, omdat de duur en inzet van uren beter worden voorspeld. Hierdoor lopen initiële implementaties minder vaak en minder lang uit. Goed voor de woningcorporatie én goed voor de leverancier, die vlot door kan naar de volgende klant. Maar let op, een op best practices ingerichte applicatie is nog niet per definitie gelijk aan een procesinrichting op basis van best practices. De kans bestaat dat een leverancier zich zal laten leiden door de (on)mogelijkheden van zijn applicatie."

In huis of uit huis

De beweging in de ERP-markt laat ook zien dat steeds meer corporaties ICT buiten de deur brengen. "ICT-ontzorging kan op vele niveaus," zegt Annelies daarover. "Vaak wordt gestart met het uit huis plaatsen van de KA-omgeving, al dan niet in combinatie met de ERP-omgeving inclusief systeembeheer. Maar ook het uitbesteden van het applicatiebeheer en soms zelfs de eerstelijns ondersteuning komt voor. Alleen het functioneel beheer wordt dan binnen de corporatie uitgevoerd. Daarnaast komen steeds meer SaaS producten op de markt, waarbij automatisch ontzorgd wordt."

De beweging in cijfers

HC&H Consultants houdt sinds 2009 bij welk ERP-systeem in gebruik is bij corporaties met meer dan duizend vhe's. Het aantal corporaties is sindsdien met circa tien procent gekrompen en dat heeft ook invloed op het marktaandeel van de ERP-leveranciers uitgedrukt in vhe. Tot welke verschuivingen hebben alle in dit artikel genoemde invloeden geleid?

>>



Annelies van den Berg

ondersteund zou worden. "Denk aan Omega en Dynamics Wonen van cegeka-dsa." Hetzelfde geldt voor First NOA van NCCW. "Corporaties die van deze producten gebruikmaken, moeten dus echt iets anders en willen vaak niet de laatste gebruiker zijn. Voor een product als Tobias van Aareon is weliswaar nog geen end of life aangekondigd, maar ook bij deze gebruikers zien we de drang om te selecteren, of te kiezen voor de opvolger Tobias AX."

Aareon Treasury en Vastgoed (SaaS)

Het complete softwaresysteem voor de treasury- en vastgoedprofessional!

Met Treasury en Activa al jaren marktleider in de woningcorporatie-sector!

Waarom zou u meerdere systemen gebruiken voor treasury- en vastgoedmanagement als het vanuit één systeem kan?

AAREON GAAT VERDER DAN U DENKT...

Wij bieden u:

- Een taxatiemanagementsysteem voor de marktwaardeberekening
- Alle waarderingsmethodieken voor elk type vastgoed
- Financiële doorrekening t.b.v. DAEB/niet DAEB
- Inzicht in maatschappelijk rendement
- Hold/sell- en rendementsanalyses op complexniveau
- Financiële meerjarenplanning, kasstromen en kengetallen
- Herleidbaarheid tot op het laagste niveau (VHE of transactie)

Uiteraard volledig als cloudoplossing (SaaS) leverbaar.

Iets voor u of nieuwsgierig? Wij komen graag langs om u de mogelijkheden te laten zien! U kunt ook eens een kijkje nemen op www.aareon.nl of volg ons via Facebook (Aareon) of Twitter (@AareonNL).

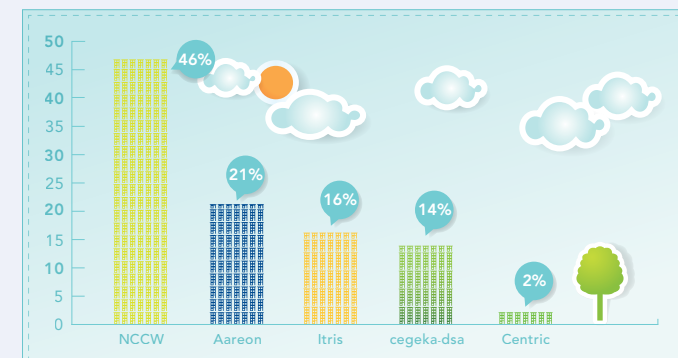


WWW.AAREON.NL

WE MANAGE IT FOR YOU



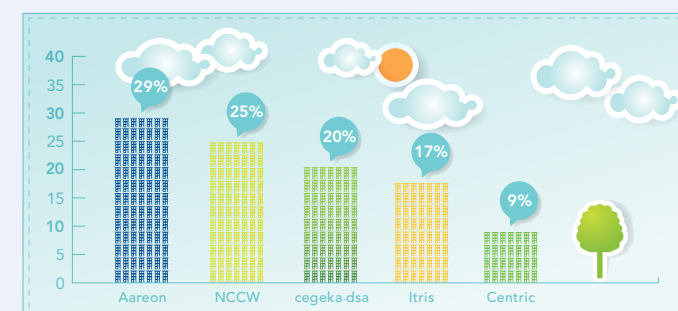
Wat betekent dat voor de marktaandelen van de ERP-leveranciers? Als we kijken naar de cijfers zoals nu (d.d. 5 november) bekend, dan zien we het volgende per peildatum 1 januari 2017:



Segment 1.000 – 5.000 vhe (150 corporaties)

Zeven corporaties implementeren in 2015 en zijn op 1-1-2016 over op een ander systeem. Vier hiervan hebben voor een andere leverancier gekozen, drie voor een nieuw product van dezelfde leverancier.

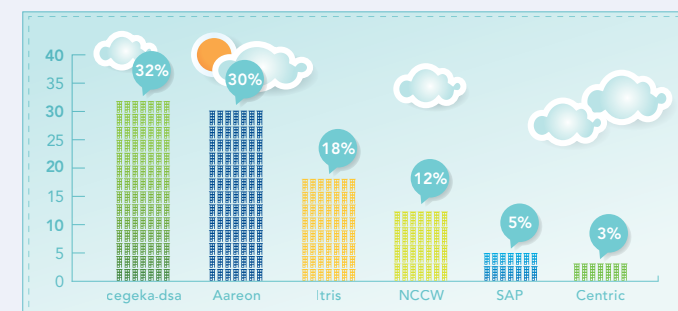
Eén corporatie heeft dit jaar de keuze gemaakt voor een nieuw product van dezelfde leverancier en één corporatie heeft voor een nieuwe leverancier gekozen. Deze corporaties gaan of zijn aan het implementeren en gaan naar verwachting eind 2016 live.



Segment 5.000 – 10.000 vhe (73 corporaties)

Zeven corporaties implementeren in 2015 en zijn op 1-1-2016 over op een ander systeem. Drie hiervan hebben voor een andere leverancier gekozen, vier voor een nieuw product van dezelfde leverancier.

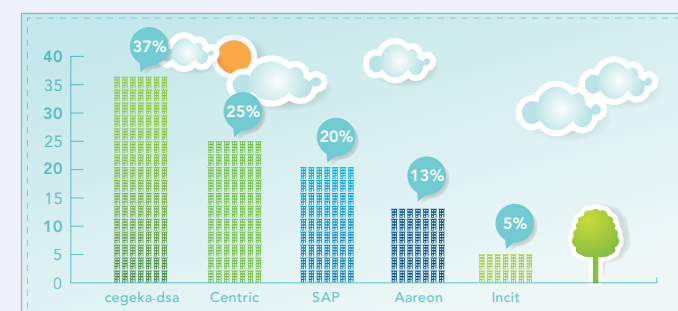
Vier corporaties hebben dit jaar een keuze gemaakt en gaan of zijn aan het implementeren en gaan naar verwachting eind 2016 live. Twee ervan hebben gekozen voor een nieuw product van dezelfde leverancier. De andere twee corporaties hebben gekozen voor een nieuwe leverancier.



Segment 10.000 – 20.000 vhe (41 corporaties)

Twee corporaties implementeren in 2015 en zijn op 1-1-2016 over op een ander systeem. Eén hiervan heeft voor een andere leverancier gekozen, de ander voor een nieuw product van dezelfde leverancier.

Drie corporaties hebben dit jaar een keuze gemaakt en gaan of zijn aan het implementeren en gaan naar verwachting eind 2016 live. Twee ervan hebben gekozen voor een nieuw product van dezelfde leverancier en één voor een nieuwe leverancier.



Segment > 20.000 vhe (24 corporaties)

Twee corporaties implementeren in 2015 en zijn op 1-1-2016 over op een ander systeem. Eén hiervan heeft voor een andere leverancier gekozen, één (een fusiepartij) had twee systemen en heeft voor een nieuw systeem van één van deze leveranciers gekozen.

Drie corporaties hebben dit jaar een keuze gemaakt en gaan of zijn aan het implementeren en gaan naar verwachting eind 2016 live. Twee corporaties hebben gekozen voor een nieuwe leverancier. Eén corporatie voor een nieuw product van dezelfde leverancier.

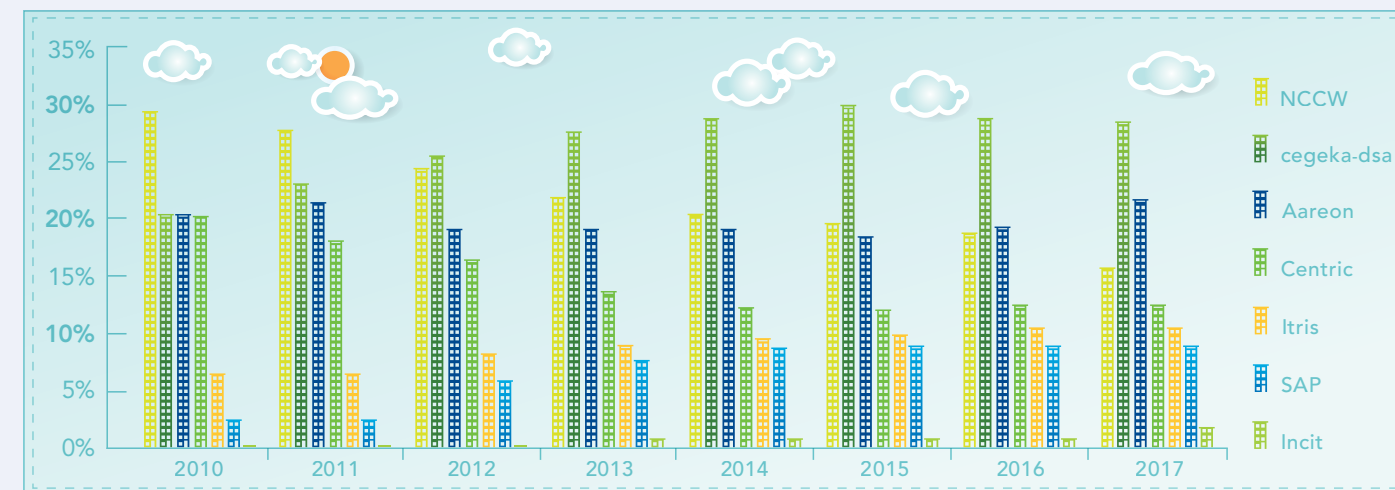
Cijfers per 5 november 2015. Bron: HC&H Consultants

>>

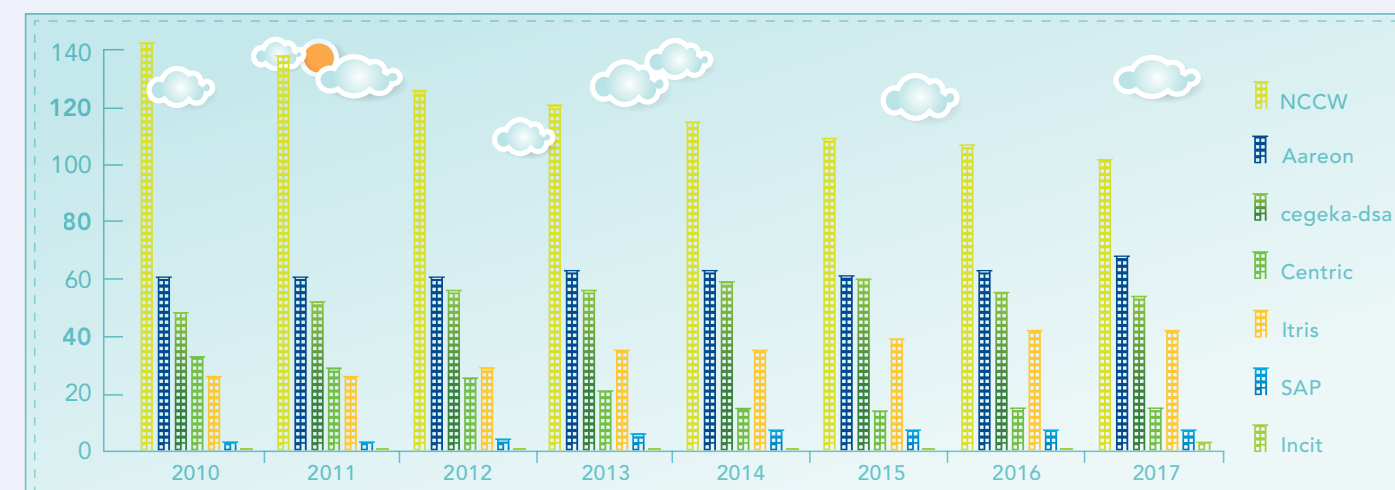
THUIS IN SOCIAAL VASTGOED

cegeka-dsa
samen vernieuwen

Marktaandeel ERP-leveranciers in % vhe



Marktaandeel ERP-leveranciers in aantal corporaties



Beweging of stilstand

Op de vraag om de beweging - of relatieve stilstand - in de segmenten toe te lichten, zegt Annelies: "Kleinere corporaties kiezen indien mogelijk voor verlenging van het gebruik van het bestaande ERP-systeem. De wat grotere corporaties gaan selecteren of implementeren het nieuwe ERP-product van hun huisleverancier. De corporaties met meer dan 20.000 vhe's hebben de afgelopen tien jaar vrijwel allemaal een nieuw ERP geïmplementeerd."

Standaard platform

"Veel corporaties - met name de grotere, vanaf 10.000 vhe's - kiezen voor een standaard platform," vervolgt Annelies. "Meestal is dat het Microsoft platform omdat men voor de kantoorautomatisering en het intranet ook al met Microsoft producten werkt. SAP zien we voornamelijk alleen bij corporaties van meer dan 20.000 vhe. Bij de kleinere corporaties is een geïntegreerde oplossing belangrijker. Omdat de op Microsoft gebaseerde ERP oplossingen in de sector tevens geïntegreerde oplossingen zijn, scoren zij dus ook daar goed."

ERP-taart

Op de vraag of en hoelang er voldoende ERP-taart is voor

tien spelers, zegt Annelies: "We verwachten al jaren een shake out van leveranciers, maar behalve door een fusie is hier nog weinig van terecht gekomen. Zolang je als leverancier niet dedicated in de sector werkzaam bent, blijft hier wel plaats voor. Voor de kleine spelers zal dit anders liggen. Zeker omdat wij blijven zien dat corporaties huiverig zijn om als één van de eersten te kiezen voor een product."

Wat is de verwachting voor 2016?

"Ook in 2016 verwachten wij nog een flinke groep corporaties die een selectie start of tot een keuze komt," antwoordt Annelies desgevraagd. "Er zijn nu voor zover ons bekend nog 26 corporaties die gebruikmaken van een ERP-product dat end of life is en nog geen keuze voor een nieuwe ERP hebben gemaakt. Dat zal eind 2016 wel het geval zijn." Op de vraag of na 2016 dan weer een periode van relatieve rust aanbreekt, zegt Annelies: "Fusies en samenwerkingen zullen ook in de toekomst leiden tot een heroverweging, maar de grote trek is dan vermoedelijk wel achter de rug. Maar het kan zo maar zijn dat de beweging vanuit de leveranciersmarkt weer in gang wordt gezet. Bijvoorbeeld door een fusie tussen leveranciers en de aankondiging van end of life van een ERP systeem." ■

Visie ERP-leveranciers op bewegende corporatie

De corporatiesector telt - nog steeds - tien aanbieders van ERP-systemen.

Negen leveranciers verdelen op dit moment de totale ERP-taart. Het ene stuk wat groter dan de ander. Ondanks een fusie, overnames en een management buy-in blijft de lang verwachte shake-out onder ERP-leveranciers nog steeds uit.

Wie zijn die tien partijen die de corporatiesector met hun oplossingen (willen) bedienen? We sommen de spelers gemakshalve even in alfabetische volgorde voor u op: Aareon, AEPEX, Axxioma, Centric, Ctac, cegeka-dsa, Incit, Itris, myBrand en NCCW.

Net als vijf jaar geleden geven wij de ERP-leveranciers van nu de gelegenheid om hun visie te schetsen. Hoe spelen zij in op de beweging in de corporatiesector? U leest de bijdragen op de volgende pagina's.



Hein Brockhoff

Visie cegeka-dsa:

De 'connected organisation' als nieuwe corporatiestandaard

Verbinden op een zo eenvoudig mogelijk en efficiënte wijze is waar het onze klanten omgaat. Geen muurtjes meer, maar open en transparant zowel binnen de corporatie organisatie en daarbuiten. Moderne software oplossingen dragen aan deze ambitie bij, sterker nog zijn randvoorwaardelijk geworden om de verandering van corporaties in haar business model mogelijk te maken en de kosten van de klantenservice en beheerorganisatie aanzienlijk te verlagen.

Hein Brockhoff, commercieel directeur: "Wij willen corporatiebestuurders enthousiast maken voor informatietechnologie: een ERP-implementatie kan de kosten namelijk enorm reduceren en inzicht vergroten. Een succesvolle ICT-implementatie draait om

het organiseren van optimale connecties tussen alle betrokken partijen in de primaire processen: klanten, corporatiemedewerkers, leveranciers, toezichthouders en andere stakeholders. Met ons ERP-systeem kunnen corporaties zich profileren als 'connected organisation'. Dat gaat veel verder dan alleen digitaal koppelen: de totaaloplossing Dynamics Empire staat garant voor optimale communicatie tussen alle belanghebbenden. Huurders krijgen een hogere mate van zelfredzaamheid, leveranciers kunnen digitale facturen sturen en vaklieden inplannen, medewerkers werken in één basis met brongegevens waardoor de interne connection toeneemt. Een betrouwbaar, door derden gecertificeerd systeem dat tevreden klanten, medewerkers en leveranciers oplevert. Een connected organisation levert alle partijen voordeel op."



Jeroen Kuiper

Martin Holwerda

Visie Aareon: Iedereen, altijd, overal

Efficiënt werken en klanttevredenheid zijn grote uitdagingen voor corporaties. Hoe bereiken we het beste resultaat? Onze visie: iedereen, altijd, overal.

Iedereen | Procesactiviteiten worden in de procesketen steeds meer elders belegd. Niet alleen de medewerkers maar ook uw huurders en ketenpartners verrichten hun deel van de werkzaamheden. Bewaking van en 'in control' blijven over de gehele keten blijft daarin van groot belang.

Altijd | Zaken doen van negen tot vijf is al lang verleden tijd. Informatie verkrijgen, verstrekken en het kunnen wijzigen daarvan moet op ieder moment mogelijk zijn.

Overal | Het bovenstaande moet kunnen ongeacht de locatie waar iemand zich bevindt. Thuis, bij de klant, op kantoor of waar dan ook onderweg.

De wereld om ons heen verandert snel en alles wordt digitaal. Uw klanten – en wellicht ook uw medewerkers en partners – verwachten dat u hen daarin faciliteert. Het ERP-systeem Tobias AX: het centrum van uw informatiearchitectuur, de motor van uw bedrijfsprocessen, de bron van uw informatie en de basis voor rapportage en sturing. Toegankelijk gemaakt met portalen, apps en andere toepassingen die wij nu al beschikbaar hebben. Uitbesteed en toch integraal. Wij informeren u graag.

Visie Ctac: Ontzorgen is de toekomst

De corporaties zijn in beweging en moeten terug naar de kerntaak. Men moet effectiever en efficiënter werken en dat behoeft een betere bedrijfsvoering. Hier ligt de kracht van Ctac. Zowel door een heldere strategische visie die door een goede bedrijfsvoering in processen gegoten wordt te ondersteunen, als de juiste 'tooling' te leveren die aansluit bij architecturen in de markt. Corporaties moeten daarnaast informatiemanagement als strategisch gereedschap gebruiken, niet slechts als een 'system of record'.

Uit Big Data worden 'smart answers' gehaald met een voorspellend vermogen. Trends in huurachterstanden of reparatieverzoeken, fraude of logistieke bottlenecks voorspellen is met moderne in-memory technologie zoals SAP HANA al jaren mogelijk. De Business Intelligence-afdeling van Ctac loopt daarin voorop. Door de noodzaak om efficiënter te werken is daarnaast het outsourcen van IT-functies en systemen nodig. Het toepassen van private-cloud en public-cloud oplossingen neemt dan ook toe. Ctac biedt als 'total solution provider' het kundig beheren van deze hybride cloud-oplossingen dan ook op maat aan. IT-budgetten verschuiven naar de business. De business gaat steeds meer bepalen welke behoeften door innovatieve IT-oplossingen geleverd worden. Dit draagt bij aan een versnelling van cloud- en SaaS-oplossingen die Ctac als geen ander aanbiedt.

Visie Itris: Laat Itris voor u werken

Nederlandse woningcorporaties veranderen hun manier van bedrijfsvoeren. Itris, als expert altijd innovatief en vooroplopend breidde haar suite ViewPoint hierom uit. Daardoor wordt goede en onfeilbare externe verantwoording gecombineerd met diepgaande ondersteuning van de primaire corporatieprocessen en uitgebreide dashboards voor sturing.

Bovenop deze basisarchitectuur heeft Itris haar revolutionaire Digitale Corporatie Platform gerealiseerd dat de corporatieprocessen en diensten volledig ontsluit voor het digitale tijdperk dat corporaties ingaan. Dit Digitale Corporatie Platform ondersteunt op unieke wijze Operational Excellence. De open integratiemogelijkheden, unieke persoonlijke internet portalen (PIP) gecombineerd met de AppBuilder (voor op maat gemaakte Apps) zorgen voor Customer Intimacy voor alle huurders en partners. Dit alles is ingevuld met focus op de Nederlandse Wet- en Regelgeving en een Nederlands model van intensieve samenwerking met klanten en hun partners. Lokaal intensief noemt Itris dat, als enige leverancier met honderd procent focus op de woningcorporaties en honderd procent focus op Nederlandse Wet- en Regelgeving en ontwikkelingen. Innovatie, kwaliteit, samenwerking en voorspelbaarheid: daar staat Itris voor.



Rob van der Salm, Pim Kamstra en Ad van der Leeden



Een integraal systeem voor vastgoedbeheer en financiële administratie

45 jaar ervaring met automatisering van vastgoed en financiële administratie

Controleer en verlaag uw bedrijfs- en onderhoudskosten sneller



WAT DOET U ALS MARIEKE VAN DE VEN STRAKS IN EEN GEPRINT HUIS WIL WONEN?

HET ANTWOORD IS SIMPEL.

Van maquettes tot bouwonderdelen en van bruggen tot complete huizen. Alles 'rolt' straks uit de 3D-printer. Consumenten kunnen dan tegen een schrikbarend lage prijs in een geprint 3D-huis gaan wonen. Wat stelt u daar tegenover? Of verhuurt u zelf straks geprinte huizen? Waar u ook voor kiest, SAP geeft u de wendbaarheid om continu mee te bewegen met de wensen van uw huurders. Of ze nu in een smart house, een 3D-house of een shared house willen wonen: uw organisatie is er klaar voor. Zo blijft u een aantrekkelijke partij voor huurders en richt u de blik vooruit. **Dat is pas simpel.**



Visie NCCW: Meer dan ERP alleen

Vijf jaar geleden hebben we in het eerste nummer van CorporatieGids Magazine aangegeven dat cloudcomputing en BPM de sleutelwoorden voor de ICT van de corporatie worden. Een voorspelling die nogal is uitgekomen. Proces- en zaakgericht werken in de cloud is een vereiste voor veel bedrijven geworden. Ook bij corporaties.

Peter Bos

De vraag van de klant verandert in rap tempo, gedreven door nieuwe technologische ontwikkelingen. Andere businessmodellen en social media zorgen ervoor dat u en ik andere vragen stellen en eisen hebben. De klant verwacht meer service, 24 uur per dag. Een corporatie wil effectief en efficiënt, dus tegen zo laag mogelijke kosten, samenwerken met tevreden huurders en medewerkers. Dat stelt eisen aan je informatiesysteem! Als basis heb je daar natuurlijk een krachtige financiële, onderhouds- en verhuurmodule voor nodig met stuur- en verantwoordingsinformatie die snel en eenvoudig beschikbaar is. En natuurlijk moet het systeem overall, op elk moment veilig beschikbaar zijn. Any place, at any device. Maar daarnaast wil je dat dit systeem écht samenwerkt met andere systemen in de keten. Je hebt dus meer dan alleen een ERP-systeem nodig. Je hebt ERP+ nodig dat volledig klaar is voor de marktstandaarden CORA en VERA. Vraag het maar aan de meer dan vijftig klanten die we de afgelopen vijf jaar hebben geholpen om met BPM in de cloud te werken.

Visie Centric: Van organiseren naar regisseren

Centric biedt corporaties geen gedwongen pakketselecties of dure migraties. In plaats daarvan helpen we u te focussen op dat waar het écht om gaat, namelijk het verhuren van kwalitatief hoogwaardige woningen, tegen een zo scherp mogelijke prijs. Omdat veel niet-kernactiviteiten in toenemende mate worden afgestoten of uitbesteed, speelt ICT hierbij een steeds belangrijkere rol. 'Niet alles zelf organiseren, maar regisseren' is het devies.

De toekomst voor corporaties

Om de keten goed te overzien en effectief te 'besturen' is het essentieel dat u over de juiste middelen beschikt. De oplossingen van Centric zijn speciaal ontwikkeld voor corporaties die willen transformeren naar een meer regisserende organisatie. Een organisatie die huurders proactief bij de dienstverlening betreft, lean en zaakgericht opereert, processen samenhangend inricht en waarborgt dat de financiële en maatschappelijke output inzichtelijk én voorspelbaar is.

Stabiele partner met kennis van corporatiezaken

Centric ondersteunt u graag bij deze complexe vraagstukken. We combineren onze ruime branchekennis en -ervaring met de allerlaatste technische inzichten, zodat u beter op de behoeften van uw klanten kunt inspelen. Bovendien bent u met Centric verzekerd van een stabiele sparringpartner met een hoge klanttevredenheidsscore.



Wicher Meursing



Directieteam Aepex

Visie Aepex: Prestaties het beste te realiseren vanuit de ERP-gedachte

Het is duidelijk dat woningcorporaties flink onder druk staan en daarmee is er, door verschillende oorzaken, enorme aandacht voor de prestaties van de branche. Herkenbaar zijn de acties die genomen zijn om de prestaties te verbeteren, zoals de organisatie doelmatiger inrichten, het takenpakket van de corporatie reduceren, in het onderhoud strakker sturen op een basiskwaliteit en commerciële partijen inschakelen bij het uitvoeren van activiteiten. Wij zijn ervan overtuigd dat dit het beste gerealiseerd kan worden vanuit de ERP-gedachte. Dit houdt onder meer data-integratie in, het eenmalig vastleggen van en rapporteren over gegevens. Integratie van processen valt ook hieronder, zoveel mogelijk processen binnen één systeem. Hierdoor kan de corporatie maximaal gebruik maken van de ervaring van zowel binnen als buiten bij de sector. Indien er met andere (expert) systemen geïntegreerd moet worden dan biedt de interne standaard ESB een open standaard, waardoor de integratie met andere systemen geen probleem is. De kennis van en ervaring met zo'n ERP-systeem moet breed toegankelijk of verkrijgbaar zijn zodat corporaties onafhankelijk van hun partner kunnen fungeren. AeTRIUM, de SAP-oplossing van AEPEX, heeft al deze onderdelen in zich.



NCCW
Partner UNIT4

NCCW ESB+ dé BUS met inhoud!

VERSCHILLENDE ICT-DIENSTVERLENERS

Een corporatie heeft te maken met verschillende ICT-dienstverleners zoals ERP-leveranciers, leveranciers van klantportalen en betaalsystemen. Maar ook integraties met de Belastingdienst, deurwaarders of notarissen vragen veel tijd. Bij elke integratie of koppeling die u tot stand wilt brengen, is er sprake van een nieuw ICT-project waarbij het lijkt alsof u het wiel opnieuw moet uitvinden en koppelingen onmogelijk blijken.

KAN DAT NIET ANDERS? ZEKER WEL!

Dankzij onze ESB+ dienst kunt u verlost worden van de vele integraties tussen de verschillende individuele applicaties, zogenaamde point-to-point-koppelingen. Door berichten, o.b.v. markstandaarden (zoals bijvoorbeeld VERA, maar er zijn er nog meer) aan te sluiten op onze ESB+ dienst, kunt u deze meerdere keren gebruiken binnen de diverse componenten binnen uw landschap.

Wij integreren of koppelen nagenoeg elke applicatie en zorgen voor de afhandeling van berichten. Berichten die niet afgeleverd worden zijn te monitoren zodat u 100% controle heeft.

VOORDELEN:

- Hergebruik van integraties
- Governance op berichten verkeer
- Geen overbodige software
- VERA compliënt
- Regie over uw eigen ICT landschap
- Onderling integreren van oplossingen
- SLA op maat
- Realtime dataverkeer

Wilt u meer weten over ESB+ of andere innovaties op het gebied van automatisering voor vastgoed-bedrijven? Wij laten u graag het nieuwe geluid van NCCW horen.

Kijk op onze website voor meer informatie. Wilt u persoonlijk contact bel dan 036 539 13 93 of stuur een e-mail naar info@nccw.nl.



WWW.NCCW.NL



Göte Berntsson

Visie Incit: Best of Breed-systemen maken het verschil

Corporaties moeten de komende jaren alle zeilen bijzetten om relevant te blijven voor klanten én stakeholders. De rol van ICT zal in die context alleen maar belangrijker worden. Net als binnen andere sectoren zien we dat de (vrijwel volledig) geautomatiseerde afhandeling van processen door (near)real time proces- en informatie integratie op basis van gestandaardiseerde 'best of breed' systemen en oplossingen het verschil gaat maken. Het stelt je in staat om 'operational excellence' te combineren met 'customers/stakeholders first'; je doet minimaal wat van je wordt verwacht tegen zo laag mogelijke kosten en méér waar dat kan en strategisch en bedrijfseconomisch verantwoord is.

Incit Xpand past uitstekend in deze visie: het is zeer open, biedt veel standaard functionaliteit en stelt je in staat om processen maximaal geautomatiseerd af te handelen.

Dat we dit kunnen waarmaken hebben we in de praktijk inmiddels ruimschoots bewezen. Onze ambitie is om deze visie en oplossing repeteerbaar te maken, zodat deze voor iedere woningcorporatie haalbaar en bereikbaar wordt en het de regel wordt en niet - zoals nu - de uitzondering. Het zou geweldig zijn als over vijf jaar minimaal tien procent van de woningcorporaties van onze oplossing gebruikmaakt.

Visie myBrand: Regiecorporaties en samenwerking in shared service centers

De woningcorporatiesector is sterk in beweging. Individualisering, eisen aan governance en onrust op financiële markten raken de corporatiwereld direct. Tel daarbij een politieke setting met snel wisselende prioriteiten, maatschappelijke verantwoordiging vanuit een aantal incidenten en toenemende verwachtingen en eisen van stakeholders op, en het wordt duidelijk dat er een uitdaging van formaat ligt.

Bij veel woningcorporaties leidt dit tot een herijking van het beleid waarbij de focus komt te liggen bij zaken zoals transparantie, verantwoording en toezicht, veranderende eisen, de klant centraal, veranderende rol als ketenpartner; ketenintegratie met welzijn, zorg, gemeente & leveranciers, terug naar de kerntaak (de regiecorporatie), betere dienstverlening tegen lagere kosten, aandacht voor risicomanagement, bedrijfsvoering, kennisdeling, samenwerken in processen en optimalisatie van bedrijfsprocessen door slimme ICT toepassingen en sturing op KPI's.

Bovenstaande ontwikkelingen leiden ertoe dat corporaties zich ontwikkelen tot regiecorporatie en/of hun onderlinge samenwerking formeel bundelen in shared service centers. En myBrand biedt hier met haar myWoCo een oplossing voor.



Rembrandt de Vries



Willem Hartmann

Visie Axxioma: Van inhoud naar regie

Corporaties staan de komende jaren voor een enorme omslag. Klanten willen oplossingsgerichte diensten en u biedt complexe oplossingen terwijl instanties steeds meer bemoeienis hebben en directe verslaglegging eisen. U vraagt hierdoor om geïntegreerde diensten van uw leverancier. En om de kosten te drukken, moet dit allemaal gebeuren met minder personeel, terwijl de organisatie digitaliseert, keten-samenwerking introduceert, outsourcet en probeert haar processen 'lean' te maken.

Dit heeft een enorme impact op uw organisatie; van inhoudelijke kennis gericht op uitvoeren moeten corporaties regisseren, meedenken in oplossingen en resultaatgericht sturen. In de facilitaire dienstverlening is de fase van kostenreductie achter de rug, wordt gedacht in performanceverbetering en wordt er samengewerkt in de keten. Dit alles wordt ondersteund door informatiesystemen waarbij de kern wordt gevormd door een workflow. Hierin vindt informatie-uitwisseling digitaal plaats, is ketenintegratie gewoongoed en is de Cloud geen ambitie meer.

Dit is de basis voor een innovatief Property Management Systeem voor commerciële en sociale vastgoedbeheerders. Axxioma heeft als ambitie om volgend jaar bij twee tot vier vastgoedbedrijven Axxioma te implementeren.

De Woonplaats, Welbions en Domijn: Eén ERP-systeem geeft impuls aan onze samenwerking

Frans Kooiker

Jan Salverda

Waar medewerkers van één woningcorporatie het soms al moeilijk vinden om een nieuw ERP-systeem te kiezen, doen drie woningcorporaties uit het oosten van Nederland dat op dit moment samen. Komen de wijzen echt uit het Oosten?

“Samen selecteren is een wijs besluit,” zeggen de directeur-bestuurders Frans Kooiker van De Woonplaats en Jan Salverda van Domijn uit Enschede, mede namens directeur-bestuurder Harry Rupert van Welbions.

Frans Kooiker, woonachtig in Friesland, is nu drie jaar bestuurder bij De Woonplaats in Enschede. Daarvoor was hij zes jaar bestuurder bij WoonFriesland, elf jaar bestuurder van een sociale werkvoorziening in Friesland en werkte eerder voor KPN en voorlopers van EY. Jan Salverda, Fries van origine maar woonachtig in Haaksbergen, werkt sinds 1991 in de volkshuisvesting en maakte zijn entree bij een voorloper van het huidige Domijn in Enschede. In 1998 werd Jan directeur van woningstichting Lucht en Licht in Haaksbergen, dat later opging in een fusie dat leidde tot het huidige Domijn Enschede, waar hij sinds juli 2007 directeur-bestuurder is.

WoON Twente

Op de vraag of de drie Twentse woningcorporaties op meer vlakken samenwerken dan alleen op het gebied van gezamenlijke selectie, inkoop en implementatie van één ERP-systeem zegt Jan: “In Twente zijn alle corporaties al geruime tijd gewend om samen te werken in de vereniging WoON Twente. “Dan kom je elkaar tegen en bespreek je hoe je dingen in Twente slimmer en beter kunt doen. Denk aan de opvang van dak- en thuislozen, duurzaamheid, sloop- en nieuwbouwplannen, de bestrijding van krimp of inderdaad zaken op het gebied van bedrijfsvoering en ICT”.

Netwerkstad

Frans vult aan: “De beweging naar meer samenwerken zagen we als corporaties ook bij de steden in Enschede ontstaan. Deze steden willen een netwerkstad worden met één superwethouder voor wonen. Als dat gaat gebeuren, zo waren wij corporaties van mening, zullen we zelf de handen ook meer in elkaar moeten slaan.”

Zaadje geplant

“Als je richting een netwerkstad gezamenlijk wilt optrekken, moet je wel je gegevenshuishouding goed op orde hebben,” zegt Jan. “Een paar jaar geleden al is door de manager bedrijfsvoering van Domijn, Jeroen Zandbergen, het zaadje geplant om op het vlak van bedrijfsvoering en ICT de samenwerking te intensiveren. Tijdens gesprekken tussen Jeroen en zijn collega’s Erwin Hofhuis van De Woonplaats en Arjan Seppenwoolde van Welbions werd al snel duidelijk dat de drie corporaties qua omvang en uitdagingen erg op elkaar lijken. ‘Zouden we ons werk niet beter en efficiënter kunnen doen als we allemaal over hetzelfde gereedschap beschikken?’ Die hamvraag van toen ligt ten grondslag aan de gezamenlijke keuze van één ERP-systeem.”

Wijs besluit

Volgens Jan en Frans is samen selecteren, kiezen en implementeren een wijs besluit. Frans: “Het is een ingewikkeld proces. Hoe stel je de juiste vragen aan de markt? Wat verwachten wij van een nieuw ERP-systeem? Dat we dit met drie corporaties samendoen is een eerste stap, één die

al direct inkoopvoordeel oplevert. Vervolgens gaan we telkens een stap verder en door de inrichting van het systeem op elkaar af te stemmen, kunnen we slimmer gebruikmaken van elkaars capaciteit en het beheer efficiënter organiseren. Naast wijsheid komt er ook geluk bij kijken. Er moet wel een klik zijn tussen de mensen en daarvan is gelukkig sprake, op alle niveaus.”

Autonomie

Een succesbepalende factor daarvoor is volgens Jan het inleveren van autonomie. “Die bereidheid is er niet alleen op bestuurlijk niveau, maar ook de mensen die het werk doen snappen dat. Dat is ook de enige manier waarop het werkt. Samenwerken kun je niet vanuit de systeemwereld organiseren en afdwingen met regels, straffen en belonen. Het moet als vanzelf ontstaan in de leefwereld.”

Dezelfde momenten, dezelfde dingen

Hij vervolgt: “Als bestuurders hebben we gezegd dat we de condities willen scheppen waardoor er nog meer met elkaar kan worden samengewerkt. Onze medewerkers zelf zijn er namelijk ook van overtuigd dat we op dezelfde momenten dezelfde dingen aan het doen zijn. We willen toe naar een standaard werkwijze voor alle zaken die vanuit de systeemwereld op ons afkomen en voor de processen die in ‘de echte wereld’ plaatsvinden. Al die processen willen we op dezelfde wijze implementeren binnen het ERP-systeem van onze keuze.”

Fit and proper

Het gezamenlijke selectietraject en de implementatie-begeleiding wordt verzorgd door adviesbureau Andersom. “Bij het selecteren van het bureau hebben wij een fit and proper test gedaan,” zegt Frans met een knipoog naar de verplichte fit en proper test voor bestuurders. “Bij het selecteren van een ERP-systeem zijn vier actoren betrokken, de Betalers, de Gebruikers, De Makers en de Beheerders. In Andersom zagen wij een partij die de actoren in evenwicht weet te brengen. Ze kennen de makers, spreken de taal van de beheerders, zorgen ervoor dat gebruikers kennismaken met de systemen en blijven de betalers voortdurend kritische vragen stellen.”

De kritische vraag of alle drie de partijen zich conformeren aan de uitkomst van het selectietraject is door Jan en Frans niet moeilijk te beantwoorden. “Ja. Het zal voor twee van de drie van ons een behoorlijk implementatietraject worden omdat ze gaan overstappen naar een ERP-systeem van een nieuwe leverancier. We gaan niet allemaal tegelijkertijd over, maar starten bijvoorbeeld eerst bij De Woonplaats, uiteraard met grote betrokkenheid van medewerkers van Domijn en Welbions om hiervan te leren”.

THE POWER OF PEOPLECENTRICITY IN WONING-CORPORATIES

MARGARITA MONGE | SCRUM MASTER



Wij zijn Centric. Wij geloven in de kracht van mensen.

Mensen vormen het hart van onze organisatie. Zij maken het verschil en bepalen onze toekomst. Daarom vragen we onze professionals, partners en klanten om zich met elkaar te verbinden en hun talenten, kennis en ideeën met elkaar te delen en te combineren. Wanneer de juiste mensen samenkomen, komt het hoogste binnen handbereik.

Ontmoet ons op www.centric.eu/woningcorporaties.



SOFTWARE SOLUTIONS | IT OUTSOURCING | BPO | STAFFING SERVICES

www.centric.eu



Fusie

Het woord fusie wordt door de heren niet gebruikt. "Omdat we daar niet mee bezig zijn en omdat de vorm waarin je de samenwerking giet, niet het meest belangrijk is," licht Jan toe. "Misschien kom je over een aantal jaren tot de conclusie dat het beter is om vanuit één organisatie te werken, misschien kom je tot andere conclusies. Fusie als doel op zich is iets ouderwets uit de systeemwereld".

Frans vult aan: "Over de omvang van De Woonplaats kun je van alles zeggen. Zijn we groot genoeg om aan de wensen en eisen van de systeemwereld te kunnen blijven voldoen? Misschien zijn we wel te klein als je het hebt over zaken als ICT en HRM en is schaalvergroting op dat niveau nodig. Het belangrijkste is echter dat we met de poten in de wijk kunnen blijven staan. Daar moet je juist weer niet te groot voor zijn en misschien wel defuseren. Dus zijn we in de wijken ook in samenwerkingsverbanden actief, want samen kun je meer. Het gaat er niet om wie het probleem oplost, als het maar wordt opgelost. De organisatiebelangen binnen samenwerkingsverbanden worden steeds minder dominant. Het gaat om de samenwerking en niet om het verband."

Impuls

Als voordeel van het hebben van eenzelfde ERP-systeem zien de heren vooral de enorme impuls die het geeft aan de samenwerking. "Hetzelfde gereedschap, dezelfde werkprocessen; het maakt het uitwisselen van werk en medewerkers een stuk eenvoudiger. Ik ben ervan overtuigd dat wanneer je middelen efficiënter en effectiever kunt inzetten, dit automatisch tot een intensievere samenwerking leidt. Je kunt elkaar helpen en versterken waar nodig," zegt Frans. Jan vult aan: "Het is toch te gek – dat zijn mijn woorden – dat er een busje van De Woonplaats en Domijn achter elkaar door dezelfde straat rijden? Dan kan ik als

bestuurder mooie beleidstaal uitspreken, maar het gaat erom hoe we het in de wijken doen. Wat ik dan mooi vind, is dat je nu ziet dat vanuit onze organisaties zelf de vraag komt of we het niet gezamenlijk kunnen doen. De mensen die het echte werk doen, moet je elkaar laten opzoeken en bij elkaar in de keuken laten kijken. Wij zien dat nu gebeuren en dat is fantastisch." ■

AEPEX BEGRIJPT WONINGCORPORATIES.



DE BESTE WONINGCORPORATIES
KIEZEN VOOR AETRIUM VAN AEPEX.

SAP SOFTWARE
VOOR WONINGCORPORATIES

AEPEX
BUSINESS CONSULTANTS

Ad van der Heijden

Ruud van den Boom

Robin Lambrechts

Bernardus Wonen, Brabantse Waard en Woningstichting Dinteloord:

Fusie vergroot slagkracht voor volkshuisvestelijke opgave

De geplande juridische samensmelting van Bernardus Wonen (4.000 vhe), Brabantse Waard (4.000 vhe) en Woningstichting Dinteloord (800 vhe) per 1 januari 2016 is misschien wel de eerste corporatiefusie onder de nieuwe woningwet. In de fusie-kritische woningwet lijkt saillant genoeg ook de noodzaak tot fuseren schuil te gaan. "We hebben straks weer de benodigde massa en slagkracht voor onze volkshuisvestelijke opgave".

CorporatieGids Magazine tekent de uitspraak op van Ruud van den Boom, bestuurder van Brabantse Waard. Samen met Robin Lambrechts, manager Bedrijfsvoering bij Woningstichting Dinteloord en Ad van der Heijden, ad-interim manager Financiën bij Brabantse Waard vertelt hij over slagkracht die ontstaat door het samengaan van de drie West-Brabantse corporaties.

Logisch gevolg

"De fusie is geen beginpunt maar een logisch gevolg in de samenwerking," legt Ruud uit als hem om de reden voor het samensmelten wordt gevraagd. "Als corporaties werken we al jarenlang nauw samen op het platteland en binnen een aantal steden in West-Brabant. Het is een uniek werkgebied met achttien kernen die allemaal een eigen dynamiek hebben. Waar de ene kern te maken heeft met ontgroening en krimp is het even verderop druk op de woningmarkt. De fusie stelt ons in staat om de overmaat uit de organisaties te halen en een nieuwe organisatie in te richten naar de eisen van deze tijd. Na de fusie zijn we met ongeveer 9000 vhe geen mega-corporatie, maar misschien wel het nieuwe gemiddelde. Hoofd, romp en aarde zijn nog met elkaar in verbinding."

ICT-fusie

Parallel aan de organisatorische fusie is de ICT-fusie, waarbij wordt overgegaan naar een nieuw ICT landschap met Tobias AX van Aareon. "We willen onze bedrijfsvoering maximaal digitaal inrichten naar het model van Click-Call-Face," zegt Robin, die tevens kwartiermaker is van het nieuwe ICT-landschap. "Door dat zo efficiënt mogelijk te doen, kunnen we aan de andere kant de beweging terug maken." Ruud licht toe wat hiermee wordt bedoeld: "Binnen de nieuwe organisatie gaan we werken met een afdeling kernen en wijken. We halen de opgave op door op lokaal niveau in de kernen en wijken een goede gesprekspartner te zijn. We schuiven aan bij organisaties als ANBO en zitten aan tafel, daar waar het gebeurt. Aan de ene kant lijkt de digitalisering tot een meer afstandelijke klantenbenadering te leiden. Met de introductie van onze afdeling kernen en wijken maken we een tegenbeweging om juist dicht bij onze klanten te komen staan."

ICT-Landschap

Robin licht samen met Ad, die namens Brabantse Waard het 'ICT-geweten' is geweest in het traject, de plannen nader toe. "We hebben bewust geen ERP-systeem gekozen, maar een compleet ICT-landschap," benadrukt Robin. Ad vult aan: "Uitgangspunten daarbij waren een beheersbare omgeving waarvoor slechts een kleine ICT-afdeling nodig is, geen koppelingen en maximaal digitaal." Over dat laatste zegt Robin: "In selectietrajecten ligt de focus vaak op ERP, maar misschien wel belangrijker is hoe huurders via een klantportaal gebruik kunnen maken van onze online dienstverlening."

Confectiepak

Robin vervolgt: "We konden kiezen uit een suite of een best of breed oplossing. Wij hebben gekozen voor een confectiepak en gaan deze 'kledingstijl' consequent doorvoeren." Ad vult aan: "Door te kiezen voor een standaard-inrichting - zeg maar de 80/20-regel - kunnen we met een hele kleine ICT-afdeling af. Aan de beheerkant scheelt ons dat op jaarbasis een half miljoen euro."

Zelfstandig

"De selectie van het ICT-landschap is helemaal zelfstandig uitgevoerd," zegt Robin niet zonder trots. "Geen checklists, maar met een klein groepje mensen een gerichte zoektocht ingezet naar de beste passende suite. We zijn in maart gestart en in mei hebben we gekozen. Alle drie gaan we naar een nieuw ICT-landschap en participeren gelijkwaardig in het proces. In mei 2016 gaan we live met het basissysteem en begin 2017 geven we de digitalisering richting klanten verder vorm. Die tijd die ertussen zit heeft vooral te maken met het mens-aspect; je zult medewerkers en klanten moeten begeleiden om ze maximaal digitaal te krijgen. Dat doen we door het online steeds gemakkelijker te maken."

Implementatiebegeleiding

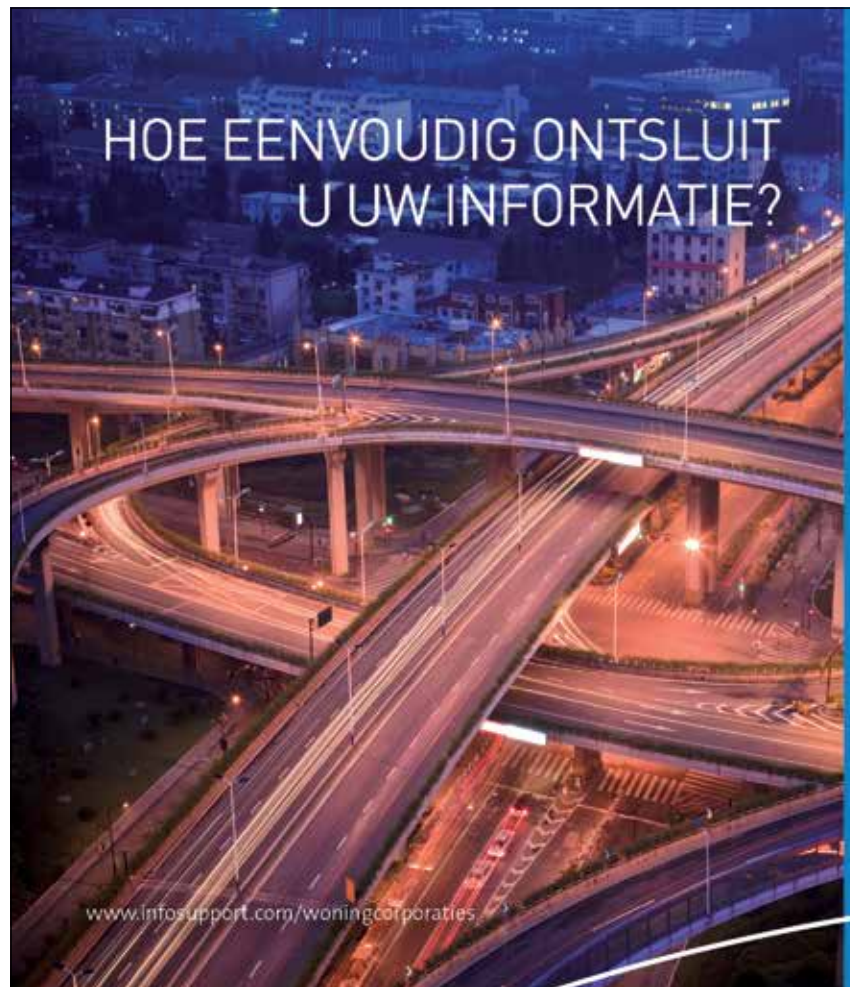
Voor het opstellen van de contracten en het begeleiden van de implementatie heeft de fusieorganisatie in het kader van risicomanagement gekozen voor begeleiding door adviesbureau HC&H Consultants. Ad: "Het is goed dat een onafhankelijke partij deze rol op zich neemt." Over project-leiding voegt hij toe: "De ervaren projectleider Carlo van den Bergh van HC&H kent alle valkuilen van dit soort processen en weet ook precies wie we op welk moment in het proces aan tafel moet hebben."

9000 kantoren

De ondersteunende functies van de fusieorganisatie worden centraal gehuisvest. "Maar belangrijker is dat we vertrekken vanuit het organiseringsprincipe dat we eigenlijk 9000 'kantoren' hebben. Dat zijn de keukentafels van onze huurders," zegt Ruud. "Daar gebeurt het, daar hoor en voel je wat er leeft. Dat is ook het spanningsveld met de systeemwereld met zijn vele systeemvragen. Daarvoor moeten we als corporaties aan de backofficekant veel doen, terwijl het in de leefwereld juist allemaal gebeurt."

Volkshuisvestelijke opgave leidend

De efficiëncyslag die met de fusie wordt gerealiseerd, betekent ook het vertrek van medewerkers. "In principe is behoud van FTE geen doel, onze volkshuisvestelijke opgave is leidend in wat we doen," zegt Ruud daarover. "Als we die opgave met minder mensen kunnen doen, hebben we de maatschappelijke verantwoordelijkheid om dit op te pakken. We zijn hierover gedurende alle fasen in het traject open



HOE EENVOUDIG ONTSLUIT U UW INFORMATIE?

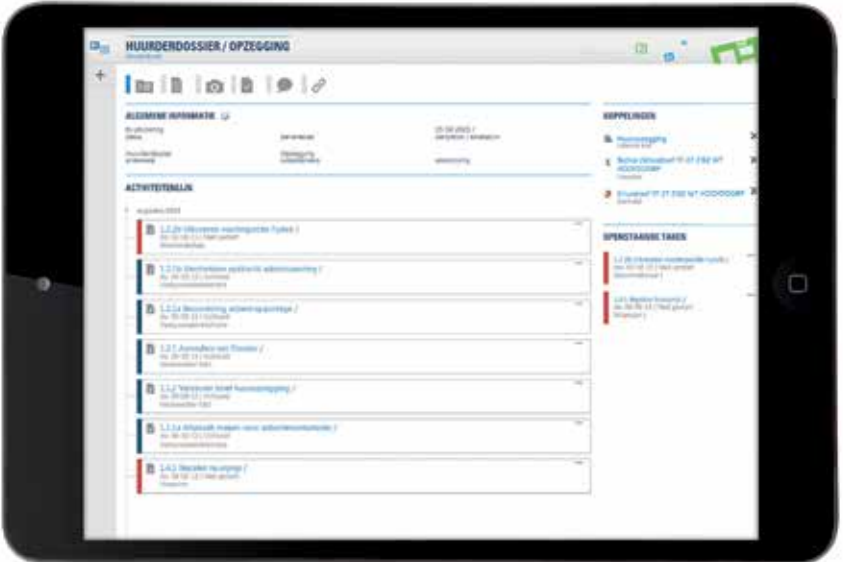
www.infosupport.com/woningcorporaties

TIJD VOOR INFO SUPPORT!

De Datarotonde helpt corporaties om gegevensuitwisseling te optimaliseren. Het ontsluiten en incorporeren van informatie binnen en tussen corporaties en stakeholders, ook buiten het domein, is hiermee eenvoudig, flexibel en op kosteneffectieve manier te realiseren.







Uw verhuurmutatieproces volledig digitaal met KlantVenster!

Techxx LAAT ICT VOOR U WERKEN!

- Papierloos
- Dossiergericht
- Kostenbesparend
- Klantgericht
- Transparant
- Signalerend
- Mobiel

DOWNLOAD DE BROCHURE OF VRAAG EEN DEMO OF REFERENTIEBEZOEK AAN OP WWW.TECHXX.NL




geweest naar collega's. Het waarom en hoe komt voor niemand als een verrassing. We begrijpen echter dat het hele proces leidt tot twijfel, zorg en onzekerheid. We hebben ook naar onze collega's de verantwoordelijkheid om dit proces zorgvuldig te doorlopen. Sommigen zien de fusie als carrièrekans en waar we afscheid moeten nemen doen we dat op een integere en verantwoorde wijze."

FLOW

"Verandering is een constante factor in de maatschappij en iedereen is verantwoordelijk voor zijn eigen ontwikkeling," zegt Ruud die ook bestuurder is bij FLOW, Fonds Leren en Ontwikkelen Woningcorporaties. "Als werkgever heb je de verantwoordelijkheid om de afhankelijkheid die medewerkers van je hebben te verkleinen. Dat doen we door opleidingen en cursussen aan te bieden om de kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Dat is overigens een ontwikkeling die sectorbreed speelt."

Bottom-up

Dat een fusie onzekerheid met zich meebrengt is een feit, beaamt Ruud: "Niemand weet op dit moment exact waar hij aan toe is, maar iedereen heeft een positieve grondhouding ten opzichte van het proces. We werken bottom-up aan de inrichting van de nieuwe organisatie. Dat geeft een goed gevoel."

Lampion en bezemkar

Hij voegt eraan toe: "De keuze en implementatie van een nieuw ICT-landschap is een goede manier om als organisaties en culturen naar elkaar toe te groeien. Dat mensen met elkaar in gesprek gaan en samenwerken aan een nieuwe toekomst is de feitelijke start van het fusieproces geweest, niet de handtekening die straks bij de notaris wordt gezet. Het succes van het ICT-landschap valt of staat met de mate waarin met elkaar wordt samengewerkt. Als bestuurder heb ik daarin een beperkte rol. Ik loop met de lampion voorop en rijd er met het bezemkarretje achteraan om iedereen erin mee te krijgen en waar nodig te ondersteunen en bij te sturen." ■

Andersom al 10 jaar sterk in organisatieontwikkeling!

Sinds 2005 begeleidt Andersom corporaties bij organisatie- en digitaliseringsvraagstukken. De professionals van Andersom helpen u en uw medewerkers om de juiste stappen te zetten in een veranderproces.

Want de organisatie verandert de mens niet, het werkt Andersom!

www.tijdvoorandersom.nl

andersom

www.tijdvoorandersom.nl

Bart de Vos

Daan Peters

Mitros: van alles digitaal naar alles data

Mitros haalt letterlijk **alles uit de kast** om procesinformatie, documenten en data centraal, overzichtelijk en eenvoudig beschikbaar te stellen aan medewerkers, stakeholders en klanten. En met succes, want meters aan kast- en archiefruimte staan leeg en klanten en medewerkers beschikken sneller over de gewenste informatie. "De basis is gelegd. We pakken nu door, door van 'alles digitaal' naar 'alles is data' te gaan", zeggen **Daan Peters** en **Bart de Vos** van Mitros. Een gesprek over de kracht van een ordentelijke gegevenshuishouding en de mythe van 'de Kast'.

Sisalbaan 5a
2352 AZ Leiderdorp

06 - 105 311 81
mail@audittrail.nl

Audittrail.nl
company/Audittrail

"Ondanks dat ik hard werk, krijg ik niet al mijn taken af. Daardoor blijven veel zaken liggen. Mijn Audittrailer pakt taken op waar ik niet aan toe kom én ondersteunt me bij activiteiten waar ik kennis voor tekort kom."

KEES DE WAGENAAR
IT-manager

**SLUIT NU
EEN ABONNEMENT AF
VOOR EEN AUDITTRAILER**



Security | Privacy SERVICE & ONDERSTEUNING

- FLEXIBEL. BEPAAL ZELF OF JE EEN AUDITTRAILER 1, 2 OF 3 DAGEN PER WEEK OVER DE VLOER WILT HEBBEN.
- VOORDELIGER DAN EEN VAST PERSONEELSLID.
- NOODSITUATIE OF KORTE VRAAG? DE AUDITTRAILER IS ALTIJD BEREIKBAAR.
- VEEL ERVARING EN KENNIS IN DE VAKGEBIEDEN EN BEDRIJFS-ETHIEK, DAARDOOR EENVOLDIG INGEWERKT.

Security- en privacyfuncties zijn arbeidsintensief en vragen om kennis over actuele ontwikkelingen en wet- en regelgeving. Is het in uw organisatie ook lastig om hier voldoende tijd en capaciteit voor vrij te maken? Wij ondersteunen met een **AUDITTRAILER**!



WWW.AUDITTRAIL.NL

IT kwaliteit helder en transparant



bridging IT & users



Daan Peters is manager ICT & Facility bij Mitros en vertelt samen met zijn collega Bart de Vos, adviseur Documentaire Informatievoorziening (DIV) over het digitaliseren van de informatievoorziening en het inrichten van Enterprise Content Management (ECM) bij de Utrechtse woningcorporatie. Op de vraag wat de definitie is van ECM, kijken beide heren elkaar eerst even aan. "Ik gebruik de term zelf nooit", biecht Bart op, "maar het is het organiseren en beheren van ongestructureerde informatie. Alles wat je als bedrijf aan informatie wilt binnenhalen, bewaren of weggoien en bewerken voordat je er wat aan hebt."

Documentaire informatievoorziening

"Ik noem het zelf nog steeds documentaire informatievoorziening," zegt Daan. "Dat komt ook omdat ik terugdenk aan het moment waarop we ons beseften dat we met onze content aan de slag moesten. Dat was de periode waarin de corporatiesector zich voor het eerst moest laten visiteren. Hoe maken jullie beleidsplannen? Zijn jullie compliant? Om antwoord op al die vragen te kunnen geven moest heel veel documentatie boven tafel komen."

De Kast

"Binnen Mitros was er eigenlijk maar één fysieke archiefkast, met als inhoud het antwoord op alle visitatievragen," vertelt Daan verder. "Dat was de kastruimte van een directiesecretaresse die ordentelijk van alle documenten een schaduwexemplaar had gearchieveerd. Vanuit alle delen van de organisatie kwamen medewerkers voor het antwoord op hun vragen naar de Kast, als ware het een soort bedevaartsoord, een onuitputtelijke bron van informatie."

Eye-opener

"Die bewuste kast zorgde ervoor dat we redelijk door de visitatie kwamen. Maar de Kast was ook een eye-opener dat we écht aan de slag moesten met het digitaliseren van processen en documenten. Netjes opslaan, bewaren, documenteren, precies zoals de secretaresse dat al jaren deed, maar nu organisatiebreed met als doel om het snel en eenvoudig digitaal te kunnen delen."

Papier opgeruimd

Zo gezegd, zo gedaan. Mitros heeft al het bestaande papier opgeruimd, nieuw papier in de ban gedaan en het bestaande DMS-systeem vervangen door E-content, de ECM-oplossing van Van Dinther. Klaar? "Het heen en weer schuiven van papier is inderdaad verleden tijd, maar klaar zijn we zeker niet. Met onze ECM-oplossing hebben we de basis gelegd voor verregaande digitalisering van onze processen. Juist in de processen zit namelijk veel informatie verscholen en dat willen we op de juiste plaats parkeren. Ons ECM-systeem is daarom gekoppeld aan werkstromen."



Als voorbeeld noemt Bart een huur-opzegging. "Die komt bijvoorbeeld vrijdagmorgen binnen als brief, wordt ingescand en zet meerdere processtappen in gang. Denk aan het inplannen van de inspectie tot en met het aanbieden van de vrijgekomen woning op internet. Gedurende het proces wordt er data en informatie geproduceerd dat in het ECM-systeem wordt opgeslagen.

Als de huurder bijvoorbeeld maandag belt om te vragen naar de status, kan de KCC-medewerker exact de laatste stand van zaken melden. Voorheen was dat een heel gepuzzel. Met onze ECM-omgeving brengen we alle procesinformatie, data en documenten bij elkaar."

Discipline

Daan vult aan: "Dat vraagt overigens wel veel discipline van onze collega's – ze zijn niet allemaal zo ordentelijk als de befaamde directiesecretaresse – maar dat gaat per maand beter. Hoe meer informatie digitaal beschikbaar is, hoe groter ook het voordeel door hen zelf wordt ervaren. Of andersom: als collega's hun taak verzuimen, hebben anderen er last van. Ze spreken elkaar erop aan, het elkaar opvoeden begint echt van de grond te komen."

Uitbannen

Een volgende stap is het 'uitbannen' van inkomende fysieke documenten, zegt Daan. "De grootste winst in het terugdringen van de papier- en documentenstroom zit in het online afhandelen van werkprocessen. Je kunt bij ons bijvoorbeeld telefonisch de huur opzeggen, maar je wint helemaal aan efficiency wanneer huuropzeggingen alleen nog via een webformulier kunnen worden ingediend. Data komt daarmee automatisch op de juiste plaats en het proces verloopt daarmee nog sneller en transparanter."

Alles digitaal, alles data

Bart knikt en vult aan: "De vervolgstap op 'Alles Digitaal' is dus 'Alles data'. Een huuropzegging in Empire is eigenlijk niet meer dan een vinkje en dus een data-veld. De huurder - of aannemer en leverancier - kijkt in de nabije toekomst gewoon rechtstreeks naar zijn data in ons ERP-systeem. Klinkt allemaal ver weg en spannend, maar technisch gezien is het geen rocket science meer. Via een klant- en aannemersportaal kan dat allemaal betrekkelijk eenvoudig worden gerealiseerd."

Klanten van Mitros merken nu al dat ze sneller worden geholpen en sneller antwoord krijgen op hun vragen. Daan: "Met de intrede van ons klantportaal zal dat helemaal een vlucht gaan nemen. Overzicht en controle, dat is wat klanten willen en het mooie is: dat geldt ook voor onze medewerkers. Binnen Mitros luidt het credo: eenvoudig, duidelijk en verrassend. Met E-content hebben we daarvoor een belangrijke basis gelegd." ■

MainPlus
Ontzorgt in dagelijks onderhoud

Nieuwsgierig hoe dagelijks onderhoud er in 2020 uit ziet?



ZOEKT U EEN TOTALE OPLOSSING VOOR UW DAGELIJKS ONDERHOUD?

Met het Full Service Concept van MainPlus krijgt ontzorging een totaal nieuwe betekenis!

Van melding tot aan de financiële afhandeling, MainPlus regelt het!

MainPlus, verzekerd onderhoud

PS.

z.s.m. bellen!
Full service concept
is vernieuwend!

gr. Peter

088 - 011 70 00

SUPPORTED BY
MainFlow

Wilt u meer informatie over ons Full Service Concept?
www.mainplus.com of mail naar info@mainplus.com



Ton Eijpe

Tonita Garritsen

Vivare doet - of laat - alles voor de klant

Vivare kiest voor de klant als leidend principe en doet – of laat – alles wat ten goede komt van het beschikbaar en betaalbaar houden van haar woningbezit.

“We geven zo min mogelijk geld uit aan onszelf,” zeggen Tonita Garritsen, directeur Portfolio en Organisatie en Ton Eijpe, manager I&A. Een gesprek over de verhuizing van zes naar één locatie, het outsourcen van automatisering en het verbeteren van de dienstverlening.

Vivare is een woningcorporatie met 24.000 woningen in de gemeenten Arnhem, Duiven, Overbetuwe, Renkum, Rheden en Westervoort. Vivare is sinds 1 juni gevestigd in een bedrijfspand op het industrieterrein in Arnhem. “De betaalbaarheid van het leven is een maatschappelijk probleem,” begint Tonita, als haar gevraagd wordt naar de noodzaak voor de organisatieveranderingen bij Vivare. “Als woningcorporatie hebben wij daar een aandeel in. Een klant kiest voor een woning en krijgt er eigenlijk een woningcorporatie bij. Wat de klant dus van ons vindt, vinden wij maatgevend. De huurders van Vivare beoordelen de prijs-kwaliteitsverhouding van hun woning gemiddeld met een 6,3. Dat was een jaar geleden nog een 6,7. Daarom sturen we heel bewust op de betaalbaarheid en zorgen we dat de huurprijs zoveel mogelijk past bij de kwaliteit van de woning.”

Reorganisatie

“Mede om onze woningen betaalbaar te houden, hebben we een gedegen reorganisatie doorgevoerd,” vervolgt Tonita. “Het doel is onze dienstverlening efficiënter te maken en minder geld aan onszelf uit te geven.”

Klant leidend

“In alles wat we doen is de klant leidend en efficiency een randvoorwaarde,” vertelt de directeur Portfolio en Organisatie. “Wij streven naar een 7,0 qua klantwaardering tegen de laagst mogelijke kosten. We doen of laten daar alles voor. Voegt iets niet toe aan klantwaarde en efficiency, dan laten we dat.” Als voorbeeld noemt Tonita het niet inrichten van een klantportaal. “Voor het inrichten van de ‘Click’ in Click-Call-Face hebben wij geen positieve business case gevonden. Vinden we dat we de huur mogen verhogen om onze klanten een klantportaal te bieden? Nee. Voegt het efficiency toe? Onvoldoende, dus doen we het nog niet.”

iPad-oma's

“Natuurlijk is onze doelgroep niet statisch,” vervolgt Tonita. “We kennen allemaal de iPad-oma's en de snelheid waarmee de adoptie van techniek voortschrijdt. Maar met dat de tijd verstrijkt en onze doelgroep verandert, wordt de techniek ook steeds goedkoper. We pakken het vraagstuk regelmatig bij de kop. Het omslagpunt van een positieve business case gaat vanzelf komen. De huurder geeft vooralsnog de voorkeur aan ‘Call’ om met ons in contact te komen.”

Momentum

Voor de verhuizing naar één locatie, het outsourcen van automatisering en het inrichten van een Klant Expert Centrum is die positieve business case wel gevonden. “De sluiting van zes vestigingen en het betrekken van één nieuw pand was voor ons het momentum om te bezuinigen op IT-kosten,” legt I&A-manager Ton Eijpe uit. Op het moment van het

interview staat Ton op het punt om over te stappen naar zijn nieuwe werkgever, Ymere. “We zoeken dus nog een nieuwe manager Informatisering,” maakt Tonita van de gelegenheid gebruik.

Automatisering uitbesteed

“We hebben standaardisatie in soft- en hardware ver doorgevoerd en het volledige beheer van de automatisering uitbesteed,” vervolgt Ton. “Dat maakt ons kostenflexibeler en wendbaarder.” Bij het uitbesteden van de automatisering is de Wet Overgang van onderneming toegepast. De negen IT-medewerkers mochten in de shortlistfase zelf meebeslissen aan welk bedrijf de zorg voor automatisering zou worden toevertrouwd. De keuze viel op Ctac - tevens de ERP-leverancier bij Vivare - én daarmee ook de nieuwe werkgever van de IT-medewerkers. Ton vult aan: “Die negen fte's hadden we voor onze schaalgrootte niet nodig, maar wel voor de continuïteit. Dat ligt nu bij Ctac.”

Middeleeuwse steden

“Uitbesteden van automatisering werkt alleen wanneer je informatiemanagement intern goed hebt georganiseerd en onder architectuur werkt,” vertelt Ton verder. “Je moet geen ‘problemen’ uitbesteden maar de ‘kansen op toekomst’ uitbesteden. Als je gewoon maar ‘iets’ doet krijg je een middeleeuwse stad die moeilijk te onderhouden is. Bij ons zijn de ICT-voorzieningen goed afgestemd op de vraag van de business en daarmee op de behoefte van de huurders.”

Verbindende schakel

Gevraagd naar het geheim van het succes, zegt Ton: “Een IT'er spreekt ‘IT’ en iemand uit de business spreekt ‘business’. Die talen liggen mijlenver uit elkaar en die twee werelden moet je verbinden met informatiemanagers die beide talen machtig zijn. Onze informatiemanagers komen allemaal uit de business en zijn de verbindende schakel tussen business en IT. Een tweede succesfactor is dat al onze kernegebruikers ook in de business werkzaam zijn en dus direct aan tafel zitten bij de eindgebruikers. Je zet samen stappen om op strategisch en tactisch niveau de goede dingen te doen. Het eigenaarschap van IT ligt dus nadrukkelijk bij de business, uiteraard wel binnen kaders. Een derde succesfactor is dat we zo goed mogelijk gebruikmaken van standaardoplossingen.”

Standaardoplossing

Eén van die standaardoplossingen is het klantvolgsysteem binnen de SAP-omgeving. “Maar liefst zevenennegentig procent van onze huurders heeft aangegeven dat ze telefonische bereikbaarheid het belangrijkste vinden,” vertelt Tonita. Om de dienstverlening te verbeteren, heeft Vivare een Klant Expert Centrum ingericht. “Een beller krijgt direct de goede hulp wanneer ze ons bellen.”

ALLE ANTWOORDEN VOOR EEN EFFICIËNTE BEDRIJFSVOERING

Ctac, uw aanspreekpunt voor:

- Fit4RealEstate
- Business Intelligence
- Cloud Services
- Mobiele oplossingen
- Kantoorautomatisering
- Hosting
- Education
- De Tevreden Huurder oplossing

www.ctac.nl/realestate



In minimaal tachtig procent van alle gevallen moet de klantvraag in één telefoongesprek zijn opgelost. Voorheen bood iedere vestiging zijn eigen oplossing en dat was over alle vestigingen heen niet altijd eenduidig. Met ons klantvolgsysteem kunnen we klantgegevens plaats- en tijdonafhankelijk registreren en raadplegen. Iedere medewerker, van KEC-medewerker op kantoor tot een opzichter in de wijk, kan 'informatie en kennis' aan de klantkaart toevoegen."

Zelfredzaamheid

"Met de centralisatie van de organisatie, het uitbesteden van automatisering, standaardisatie van hard- en software en de inrichting van het KEC is de zelfredzaamheid van

medewerkers én klanten verhoogd," concludeert Tonita. "Vanuit de organisatie is meer verbinding tussen medewerkers onderling én met de klant ontstaan. We delen meer met elkaar en wisselen eenvoudiger informatie uit. We werken in dit pand met flexwerkplekken dus je staat iedere dag met andere collega's op het 'dorpsplein', zoals de centrale ontmoetingsplekken worden genoemd. Iedereen kan overal zitten, dus je hoort ook wat de opzichter allemaal heeft meegemaakt. De zichtbaarheid en nabijheid van service- en onderhoudsmedewerkers, buurtbeheerders, opzichters en klantconsulenten van Vivare in de wijken willen we de komende periode nog verder vergroten. Want dat is tenslotte wat de klant van ons vraagt." ■



**Adviesbureau voor
concrete resultaten in bedrijfsvoering**

De KPI kwartaalrapportage: elke dag tevreden naar huis!

In **korte tijd** een KPI-rapportage die **inzicht** geeft in de geleverde prestaties en de bijdrage daarvan aan de strategische doelen.

Janine Gerardts, bestuurder van de Veste - "De KPI rapportage helpt ons om met elkaar in gesprek te gaan over welke activiteiten waarde toevoegen. En draagt bij aan een succesvolle implementatie van de vernieuwde strategie"

Maarten van Gessel, bestuurder van Ons Huis - "de KPI rapportage brengt focus. De Raad van Toezicht wordt beter ondersteund in hun toezichhoudende rol en MT vergaderingen zijn aanzienlijk korter door de structuur die de rapportage biedt.

AvW2

Aantoonbare resultaten bij woningcorporaties op het gebied van

- **Lean** Management - direct meetbare resultaten
- **Prestatie** Management - sturen op resultaat
- **Informatie** Management - samenhang, inzicht en overzicht

Jos Vervoort:

"Het is onze aanpak waardoor mensen enthousiast worden en waardoor we resultaten boeken."



'Waarderen zorgvastgoed niet goed uitgewerkt in wet- en regelgeving'

Waarderen van vastgoed tegen marktwaarde is met de invoering van de Woningwet verplichte kost voor woningcorporaties.

Volgens senior vastgoeddeskundige **Jeroen van Son** van **Woonzorg Nederland** zit er een weeffout in de wetgeving. "Zorgvastgoed is op de grote hoop gegooid.

De wetgeving is voor ons erg lastig toepasbaar".

Jeroen van Son rondde tien jaar geleden zijn studie Bouwkunde af aan de TU in Delft. Niet om net als zoveel medestudenten architect te worden. "Ik vond de beweging in vastgoed interessanter dan een stuk klei modelleren tot woning."

zijn dat er nu hooguit honderd. Onze aandacht is verschoven naar renovatie en waardebehoud van bestaand vastgoed. Bij renovatie is de horizon korter, zijn de investeringssommen lager en de risico's beperkter."

Waardebehoud

Beweging in vastgoed is er volop en bij Woonzorg Nederland zit Jeroen daar middenin. "Ook wij zijn geraakt door de ontwikkelingen in de vastgoedsector. Denk aan het scheiden van wonen en zorg, de overgang van nacalculatie naar Normatieve Huisvestingscomponent (NHC) en de veranderingen die de nieuwe Woningwet met zich meebrengt. Er is afscheid genomen van vijftig collega's die zich bezighielden met projectontwikkeling. Waar we in hoogtijdagen rond de achthonderd nieuwe eenheden in een jaar realiseerden,

Scheiden van wonen en zorg

Het scheiden van wonen en zorg en de NHC hebben grote invloed op de bedrijfsvoering van Woonzorg Nederland. Jeroen: "Ouderen wonen steeds langer thuis. Daaruit zou je kunnen afleiden dat verzorgingshuizen overbodig worden. Ik denk dat dit niet het geval is. Je kunt ouderen met psychogeriatrische of somatische klachten niet altijd in een thuis-situatie opvangen. Daarbij komt ook de vereenzaming van ouderen. Mensen komen niet alleen voor zorg naar onze verzorgingshuizen, maar ook voor de levendigheid en veiligheid."




Een integraal systeem voor vastgoedbeheer en financiële administratie

45 jaar ervaring met automatisering van vastgoed en financiële administratie

Controleer en verlaag uw bedrijfs- en onderhoudskosten sneller



Binnen en buiten Connect-It

ViaData Mobile Solutions verbindt met Connect-It uw binnen- en buitendienst. Connect-It is speciaal ontwikkeld voor woningcorporaties en biedt **smartplanning, mobiele apps** en veel (standaard) **integratiemogelijkheden** met bekende branchesoftware.



SMARTPLANNING MOBILE CLIENT SYSTEEMINTEGRATIE ROUTEOPTIMALISATIE

www.connect-it.com

 verbindt.

ZZP's

Lichte ZorgZwaartePakketten (ZZP) worden sinds twee, drie jaar niet meer geïndiceerd. "Dat betekent minder vraag, dus leegstand in verzorgingshuizen of zelfs ongeschiktheid van het bezit voor zorg," legt Jeroen uit. "Dat bezit kunnen we geschikt maken voor zwaardere ZZP-indicaties of ombouwen naar zelfstandige woningen. Het blijven verzorgingshuizen, niet al te modern, maar in combinatie met de juiste zorg en sfeer prima als woning verhuurbaar. Zeker gezien het tekort aan veilige seniorenhuisvesting. Om sloop te voorkomen brengen wij leegstand in verzorgingshuizen en het tekort aan woningen bij elkaar."

NHC

Jeroen legt uit dat door de invoering van de NHC het financiële risico naar de zorginstelling is verschoven. "Vroeger kon een zorginstelling een gebouw laten realiseren en stond het college Bouw Zorginstellingen garant voor de huur danwel aflossing van de hypotheek van het zorgvastgoed. Met de invoering van de NHC wordt gekeken naar de productie en krijgt de zorginstelling per cliënt een bedrag uitgekeerd. Eigenlijk is dit wel een goede zaak. Zorginstellingen kijken nu veel scherper naar de risico's van de vastgoedexploitatie en naar de kostenkant. Mede door het verschuiven van financiële risico's naar de zorginstelling zelf, denken deze partijen anders over nieuwbouw en renovatie."

Marktwaaarde zorgbezit

Met de invoering van de nieuwe Woningwet zijn corporaties verplicht hun bezit tegen marktwaaarde te waarden. "Zorgbezit is een aparte categorie," zegt Jeroen. "De marktwaaarde hangt hierbij heel erg af van de duur van het contract dat is afgesloten en de restwaarde wordt in grote mate bepaald door de bestemming. Als het bijvoorbeeld de zorgbestemming houdt maar er is hier geen markt meer voor, dan is de restwaarde lager dan wanneer deze gewijzigd kan worden naar een meer courante bestemming, zoals wonen of kantoren. Voor Woonzorg Nederland is dit een forse opgave, aangezien we veel intramuraal vastgoed in eigendom hebben."

Het waarden tegen marktwaaarde is voor Woonzorg Nederland niet nieuw, zegt Jeroen. "Voor onze jaarrekening waarden we ons commerciële vastgoed al tegen marktwaaarde. We doen dat intern en laten het toetsen en aannemelijk verklaren door MVGM. Met de invoering van de nieuwe Woningwet moeten we alles waarden tegen marktwaaarde, dus niet alleen onze 1.200 duurdere huurwoningen, maar ons totale bezit van 27.000 woningen en 15.000 intramurale eenheden."

Softwaretool

Jeroen vervolgt: "We zijn dat waarderingsproces nu aan het opbouwen en zoeken eigenlijk een softwaretool die het proces



heel efficiënt kan inregelen. We hebben de basisadministratie met Key2Wocas van Centric goed op orde. Een waarderings-tool zou deze data idealiter automatisch moeten kunnen inlezen. Dat zou voor ons een grote efficiëncyslag zijn. Een taxateur kan dan ook op afstand inloggen en meekijken. Voordeel voor ons is dat we dan snel en integraal een beeld hebben van de waarde van ons vastgoed. Ik weet dat er gedegen oplossingen voor waarden op marktwaaarde beschikbaar zijn, vooral intramuraal vastgoed heeft wel zo zijn specifieke kenmerken, die laten zich soms lastig in een marktwaarderingmodel vangen."

Ontoepasbaar

Hij vervolgt: "Eigenlijk is de hele woningwet geschreven voor gewone woningcorporaties. Procentueel maakt zorgvastgoed maar een fractie uit van het totale bezit aan corporatievastgoed in Nederland. Zorgvastgoed is echter dusdanig specifiek dat regelgeving voor gewone woningbouw niet altijd goed toepasbaar is. Hier hebben meer corporaties met veel zorgvastgoed mee te maken, zoals Habion. Dit leidt bijvoorbeeld tot problemen bij de inkomenstoetsing bij het scheiden van Wonen en Zorg. Onze accountant heeft hierover ook een brandbrief gestuurd en dit besproken met het ministerie van BZK. We hebben helaas nog niets gehoord." ■



Rentree's terugkeer naar de kerntaak

Liesbeth van Asten is sinds 1 april 2010 directeur-bestuurder van wooncorporatie **Rentree**. Met de komst van Van Asten moest de rust bij de geplaagde corporatie terugkeren. Inmiddels zijn we vijf jaar verder en heeft Rentree een rigoureuze comeback gemaakt als toonaangevende volkshuisvester in Deventer. "We zijn in control en toekomstbestendig."

"Sinds begin 2015 zitten we in dit transparante pand," legt Liesbeth uit terwijl ze een beker onder de koffiemachine plaatst. Bezoekers die binnenlopen worden gastvrij onthaald en van koffie voorzien in de open zithoek, met vrij zicht op de werkplekken van Rentree-medewerkers. De weinige wanden die het pand rijk is, zijn van glas of voorzien van metershoog fotobehang van stadsgezichten, boekenkasten en Deventer koek. "Met het betrekken van dit nieuwe pand hebben we eigenlijk de organisatorische-, financiële- en vertrouwenscrises uit het verleden definitief achter ons gelaten."

Liesbeth werkte eerder als manager Wonen bij wooncorporatie De Goede Woning in Apeldoorn. Daarvoor was ze directeur van het Instituut Ruimtelijke Ordening en Milieu aan Saxion Hogeschool in Deventer en leidde ze de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling van gemeente Rheden. In april 2010 nam Liesbeth het stokje over van interim-directeur Eric Bloembergen, die de in zwaar weer verkerende corporatie na het ontslag van Rinie Teuben naar rustiger vaarwater moest koersen.

Drie stappen

"Feitelijk bestond mijn opdracht uit drie stappen," zegt Liesbeth, als haar wordt gevraagd terug te kijken op haar bestuurlijke start bij Rentree. "Stap één was weer in control komen. Stap twee was het toekomstbestendig maken van de organisatie en stap drie verfijnen en doorontwikkelen. Die stappen maak je niet alleen. Als ik terugdenk aan de eerste jaren, besef ik me hoe belangrijk het is dat je de goede mensen om je heen hebt. Rentree was een woningcorporatie met over-ambitie, een corporatie op het schild gehesen. Bij iedere medewerker leefde het gevoel dat bij een vooruitstrevende organisatie werd gewerkt. Als je dan terug naar de basis moet, voelt niet iedereen zich daarbij thuis. Dat heeft geleid tot een logische in- en uitstroom van medewerkers."

Keuken

Ze vervolgt: "Reorganiseren is niet leuk, maar als je heel goed weet waarom je het doet, dat goed uitlegt en het proces zorgvuldig uitvoert, dan krijg je vanzelf het vertrouwen. Dat vertrouwen voel ik ook, zowel van mijn medewerkers als van mijn RvC. Dat vraagt blijvend investeren in communicatie. Ik ben vóór transparantie, iedereen kan bij mij op elk moment in de keuken kijken."

Vijfendertig fte

Waar in 2010 nog vijfenvijftig fte's bij Rentree (3800 vhe) werkten, zijn dat er nu vijfendertig. "Dat is niet bijzonder weinig, maar wel goed," zegt Liesbeth. "De organisatie is vernieuwd, maar voor een deel wel met dezelfde mensen. Toen ik hier begon, werkte ongeveer tachtig procent van het personeel minder dan twee jaar voor Rentree. Dat is tekenend voor de dynamische situatie waarin Rentree toen

verkeerde. Nu ligt het gemiddelde op zeven jaar. De mensen die er nu al langer werken, hebben zich de gewenste competenties en veranderingen goed eigen gemaakt."

Rentree naar de kerntaak

Dat het met veel minder fte's kan, houdt onder meer verband met de rentree naar de kerntaak en een ingrijpende reorganisatie. "De grote ambities die Rentree had - bijvoorbeeld op regievoering over een hele wijk en het aanleggen van een weg - vroegen om veel mankracht. Daar zijn we niet meer van. Maar ook het anders en slimmer inrichten van onze organisatie heeft tot een reductie van fte's geleid. Huurdersdossiers gingen voorheen langs veel verschillende bureaus en dat leidde tot inefficiënte processen en fouten in de communicatie richting huurders. Door de functies van buurtbeheerders, technisch consultants en verhuurmedewerkers te integreren in de functie van woonmakelaar, spreekt Rentree met één stem. De huurder heeft nu maar één contact waarmee hij zaken doet. Alle overbodige processtappen zijn eruit gehaald."

Kwaliteit beter

"Ik ben ervan overtuigd dat de kwaliteit van Rentree nu beter is dan vijf jaar geleden," zegt Liesbeth zelfverzekerd. "Dat blijkt bijvoorbeeld ook uit onze 'A' op huurdertevredenheid in de Aedes benchmark. Het gedrag van de medewerkers bepaalt dit succes. Daarbij komt dat we niet alleen naar onze eigen organisatie hebben gekeken, maar ook naar de aannemers met wie we verregaand en op alle niveaus in de organisatie samenwerken in het resultaatgericht uitvoeren van ons dagelijks- en planmatig onderhoud. In plaats van dat wij ons bezighouden met regievoeren over de bonnencultuur, zeggen wij: 'los het op' en bewaken samen met de aannemer de geleverde kwaliteit. Deze organisatieverandering heeft een belangrijke bijdrage geleverd in kostenreductie en verbetering van onze klanttevredenheid."

Automatisering

In het verandertraject van Rentree was ook een belangrijke rol weggelegd voor automatisering. "We beschikten in 2010 over veel verschillende softwaresystemen. We zijn in 2013 overgestapt naar ViewPoint van Itris en hebben het technisch beheer ervan - inclusief onze kantoorautomatisering - uitbesteed aan NEH."

Zaakgericht werken

Op het niveau werkprocessen en automatisering zit Rentree middenin de fase van verfijnen en doorontwikkelen. Liesbeth geeft een voorbeeld: "We gaan samen met Itris meer efficiency in werkstromen afdwingen door de introductie van zaakgericht werken. Dit moet leiden tot een hogere kwaliteit en kortere doorlooptijd van werkprocessen. Niet alleen omwille van betaalbaarheid, maar ook omdat onze klant het van ons verwacht."



testing with a smile

Eenvoudig zelf uw software testen!



Online software voor volledig en gebruiksvriendelijk testmanagement

testmonitor.com

TESTMONITOR

Marktwaaarde Taxaties

Grip houden op uw vastgoed portefeuille?

De opkomst van benchmarking, veranderende regelgeving. Er komt veel op u af. Hoe houdt u grip op uw portefeuille? RJ645, de IPD Corporatie Vastgoedindex of de nieuwe regelgeving omtrent complexgewijze verkoop. Wij weten als taxateurs waar we over praten en helpen u graag om de juiste keuzes te maken.

Bel Roger Felix 06 25 08 60 71 of
bezoek mvgm.nl/corporaties





'Missies en visies staan soms vol met intenties. Laat het zien in gedrag'

Eigenaarschap

Naast een technisch aspect heeft zaakgericht werken ook een belangrijk menselijk aspect, zegt Liesbeth. "Met zaakgericht werken geven we invulling aan twee belangrijke pijlers van onze organisatie: Efficiency en Aandacht. We willen werkprocessen efficiënter laten verlopen en het eigenaarschap ervan vergroten, door medewerkers ervoor verantwoordelijk te maken. Daarnaast geven we de medewerkers met klantcontact de ruimte voor maatwerk. Op die manier geven we invulling aan aandacht, de tweede pijler waarop onze organisatie is gebouwd."

Laboratorium

Rentree is in gesprek met Itrix over meer samenwerking bij de ontwikkeling van nieuwe programmatuur. Naast dat Rentree denkkracht en input levert, wil zij ook wel als 'laboratorium' voor de nieuwe softwaretoepassingen van haar ERP-leverancier fungeren. "Enerzijds vanuit ons streven om de automatiseringskosten beperkt te houden", licht Liesbeth toe. "Anderzijds hebben wij uiteraard ook een inhoudelijk belang bij zo goed mogelijke programmatuur. Door waar het kan processen zoveel mogelijk te standaardiseren en automatiseren bereik je efficiency en houd je extra tijd over voor aandacht aan je doelgroepen in de wijken."

Klimaat

Niet alleen de organisatie Rentree is veranderd, ook het klimaat waarin de organisatie moet opereren. "Het maatschappelijke vraagstuk is aan veranderingen onderhevig. We groeien toe naar een participatiemaatschappij, ouderen wonen langer thuis en we nemen als stad onze

verantwoordelijkheid in het opvangen van vluchtelingen. Dat alles in de context van een beperkter speelveld, slinkende middelen en een grotere nadruk op control. Onze uitdaging is om daarbinnen voortdurend onze doelstelling centraal te stellen. Dat vraagt om denken in mogelijkheden en zoeken naar hoe het wel kan."

De lastige context lijkt haar echter prima op het lijf geschreven. "Het dwingt je om creatief te zijn." Van een echte voortrekkersrol in de corporatiesector wil ze echter niet weten. "Iedere woningcorporatie heeft het momenteel over onderwerpen als ketensamenwerking, duurzaamheid en efficiency. Wat wél belangrijk is, is hoe je het geïmplementeerd krijgt en dat het zich vertaalt in wat medewerkers dagelijks doen. Het is niet hemelbestormend, maar we zijn goed in het gewoon doen. Het geheim van het succes? Dat zijn onze medewerkers, bij wie onze werkwijze tot in de haarvaten is doorgevoerd."

Rentree niet af

Op de vraag of ze tevreden is met waar Rentree nu staat, zegt Liesbeth: "We hebben veel bereikt, maar we zijn nog niet klaar. We zijn in control en hebben succesvol onze organisatie veranderd. Misschien hadden we veranderingen sneller kunnen doorvoeren. Maar af is Rentree nooit; het finetunen en ontwikkelen gaat door. Rentree zal zich verder ontwikkelen als netwerkorganisatie en informatievoorziening zal een nog grotere rol gaan spelen. Mijn boodschap voor andere bestuurders? Houd het simpel. Missies en visies staan soms vol met intenties. Laat het zien in gedrag." ■

EEN ICT PARTNER MET VERSTAND VAN ONS WERK, DAT IS WAT IK ZOEK!



Residenz ICT heeft haar roots in de woningcorporatie. Dit is ook de reden waarom we ons focussen op uw branche. Wij werken dagelijks aan de ICT behoeftes van verschillende woningcorporaties. Met onze kennis kunnen wij direct met u aan de slag om samen te werken aan een optimale ICT omgeving uit de Cloud.
MEER WETEN? Bel ons voor een vrijblijvende afspraak of bezoek onze website.

- Meer dan 1.300 werkplekken en 150 applicaties in beheer
- 100% focus op de woningcorporatie- en vastgoedmarkt
- **UNIEK: MET ONZE ROOTS IN UW BRANCHE SPREEKT RESIDENZ ICT UW TAAL**



residenz ict | 035 - 528 21 51 | info@residenz-ict.nl | residenz-ict.nl

(g)een wolkje aan de lucht



Natasja van Loon

Jan-Hein Boers

WonenBreborg: huurachterstand halveren met optimaal credit management

WonenBreborg heeft vorig jaar haar huurincassoproces herijkt met als doel de huurachterstand te halveren. Amper een half jaar later is het doel – maximaal één procent huurderving op 170 miljoen euro huurinkomsten – al heel wat dichterbij gekomen. Een gesprek met **Jan-Hein Boers**, manager services en **Natasja van Loon**, ad interim coördinator huurincasso bij **WonenBreborg** over het optimaliseren van credit management.

Credit management – de chique benaming voor het incasseren van huur – wint in corporatieland aan aandacht. Logisch, want zeker in het licht van de nieuwe woningwet zijn huurinkomsten de enige inkomstenbron voor woning-

corporaties. “Er is de afgelopen jaren meer aandacht voor efficiënte bedrijfsvoering in zijn algemeenheid ontstaan en naast de uitgaven ook op de inkomsten in het bijzonder,” zegt Jan-Hein.

>>

Hoe digitaal wilt u zijn?

De richting & de kaders en de invulling & de uitvoering!

De stakeholders en uw klanten digitaal zelf meer laten regelen leidt tot besparingen! Wat komt er bij kijken om dit te realiseren? Hoe neemt u uw klanten mee in uw digitale visie en waarmee moet u rekening houden bij het implementeren van de digitale klantafhandeling? Vanuit onze visie op de digitale corporatie geven wij u de juiste handvatten om een gedegen beleid voor de informatievoorziening in uw eigen organisatie op te stellen maar ook voor het opstellen en implementeren van een succesvolle online strategie. Kortom, voor de richting & de kaders en voor de invulling & de uitvoering van een succesvolle digitale corporatie moet u bij HC&H zijn!

HC&H Consultants

☎ 078 681 08 00 ✉ info@hcnh.nl 🌐 www.hcnh.nl 🐦 @HCenH



REASULT

REAL ESTATE IN CONTROL

Waarderen op marktwaarde; bent u er al klaar voor?

Het taxatiemanagementsysteem van Reasult biedt u een stapsgewijze aanpak naar waardering op marktwaarde. Niet alleen voor uw verantwoording in de jaarrekening maar het levert u ook kennis en inzicht van uw vastgoedportefeuille op.

- Voldoe aan uw toekomstige verplichtingen conform het Waarderingshandboek
- Stapsgewijze aanpak en verdere professionalisering van uw vastgoedinformatie
- Een jarenlange bewezen oplossing bij woningcorporaties en vastgoedbeleggers

Reasult is marktleider in het optimaliseren van de financiële performance van vastgoedorganisaties. Onze software biedt inzicht in de financiële performance van uw bestaande vastgoedportefeuille. Zet de waardering van uw vastgoed af tegen de externe taxaties en analyseer de verschillen. Met Reasult legt u de basis voor vastgoedsturing.



Meer weten?

🌐 www.reasult.com
☎ 0318 67 29 30
✉ marketing@reasult.com

Korter op de bal

Hij vervolgt: "Ook wij zagen verbeterpotentieel in het huur-incassoproces. We hebben onze beleidsvisie op huurincasso vernieuwd en een organisatieverbeterplan opgesteld om effectiever samen te werken. We wilden korter op de bal spelen, doelgroepen met betaalachterstand kunnen segmenteren en alle incassofases en acties beter kunnen bewaken. Dit alles met als doel om de bijna twee procent huurachterstand terug te brengen naar maximaal één procent. Momenteel zitten we op 1,2 procent"

Teamgevoel

Om dat te bereiken heeft WonenBregburg organisatorische, procesmatige en systeemtechnische verbeteringen doorgevoerd. "Voorheen hadden we drie fysiek gescheiden afdelingen huurincasso," legt Natasja uit. "Eén specifiek voor studenten en bedrijven en daarnaast afdelingen in Breda en Tilburg. Dat hebben we nu gecentraliseerd, waardoor het teamgevoel en een eenduidige afhandeling van werkprocessen een eerste enorme impuls heeft gekregen."

Verbeterinjectie

Een tweede verbeterinjectie werd gerealiseerd door een aparte tool voor credit management aan het ERP-systeem Empire van cegeka-dsa toe te voegen. De keuze voor de webapplicatie en de implementatie ervan is begeleid door René van den Brand van VVA-informatisering. De softwaretool voor credit management heeft een data-integratie met Empire. "De tool stelt ons in de gelegenheid om de groep met huurachterstanden in kleinere doelgroepen te segmenteren," legt Natasja uit. "We onderscheiden bijvoorbeeld nieuwe huurders of huurders die een keertje uitglijden van slepers en huurders die al bij schuldhulpverlening zitten. Daarbij agendeert het systeem de uit te voeren acties."

Eigen aanpak

Ze vervolgt: "Iedere groep heeft in de eerste fase een eigen aanpak na het ontstaan van een huurachterstand. Aan het eind van deze fase beslissen we of er een fase 2 wordt ingegaan met huisbezoeken of dat direct de deurwaarder wordt ingeschakeld. Incasso wordt zo minder zwart-wit en je kunt je acties veel beter afstemmen op de werkelijke feiten. Zo voorkom je dat een omaatje die de betaling ineens alleen moet doen omdat haar man is overleden, direct 'standaard' een eerste aanmaning krijgt. De achtergrond van de huurachterstand hebben we nu sneller in beeld en daardoor kunnen we onze huurders beter van dienst zijn."

Negen FTE

Bij WonenBregburg – goed voor 28.000 huurwoningen – werken ongeveer negen FTE op de afdeling huurincasso. In 98 procent van de gevallen verloopt het incasseren van de huur volledig

zonder tussenkomst van een incassomedewerker. "Ongeveer twee procent van de incasso's na de eerste van de maand vragen onze speciale aandacht. De 80/20 regel is van toepassing; onze incassomedewerkers besteden gemiddeld tachtig procent van hun tijd aan de uitzonderingen," rekent Jan-Hein voor.

Een van de doelstellingen van WonenBregburg is om het aantal automatische incasso's te vergroten. "We komen van 56 procent en zitten nu op 66 procent. Uiteindelijk willen wij naar 80 procent. We proberen huurders via de diverse contactmomenten die we met ze hebben ertoe te bewegen om automatisch te betalen," licht Jan-Hein toe.

Duale gevoel

Soms botst het incassoproces met de missie van woningcorporaties: zorgen voor een dak boven het hoofd van mensen met een kleine beurs. "We zijn actief in een doelgroep met mensen die vaak wel willen maar niet kunnen," licht Natasja het duale gevoel toe. "Veel opties hebben deze mensen niet en woningcorporaties staan achteraan in de incassorij: innen van belasting en zorgkosten gaan voor. Nu de huurtoeslag niet meer bij de woningcorporatie binnenkomt maar direct bij de huurder, bestaat de kans dat deze tegemoetkoming voor andere doeleinden wordt aangewend. Dat vergroot het risico op huurachterstand." Jan-Hein vult aan: "Het duale zit hem ook in het feit dat een goed incassoproces juist heel sociaal is. Er kort op zitten betekent ook dat mensen niet in uitzichtloze problemen komen. Het is dus de uitdaging om het bedrijfsmatige karakter en de sociale dimensie goed te combineren."

Samenwerken

Naast centralisatie van de incasso-afdeling en het optimaliseren van het proces is samenwerken met andere afdelingen ook van groot belang. "Je moet intern goed duidelijk maken dat de afdeling huurincasso proceseigenaar is, maar dat ze daarin wel heel nauw samenwerkt met collega's van de afdelingen klantcontactcenter en sociaal beheer," legt Natasja uit. "Zeker in de tweede fase van het huurincassoproces, waarin ook huisbezoeken worden afgelegd."

Ondanks dat de nieuwe tool voor credit management nog maar sinds juli van dit jaar is ingevoerd, zijn Jan-Hein en Natasja tevreden over de eerste resultaten. "We slagen erin om de huurachterstand te verkleinen en hebben door het geoptimaliseerde proces meer tijd voor de mensen die het echt nodig hebben. We kunnen gerichter en eerder actie ondernemen en dat is sociaal, ook al voelt een huurder dat misschien niet altijd zo," zegt Natasja. Jan-Hein voegt toe: "Een incassoproces is een reactief proces, je reageert op een huurachterstand. Met onze nieuwe werkwijze, processen en systemen kunnen we dat veel adequater en tevens pro-actiever doen." ■

Wij zijn Umbrella

Umbrella helpt organisaties met het leveren van efficiënte en kwalitatief hoogstaande dienstverlening door het verbinden van alle contactkanalen.



online
dienstverlening



kcc



mobiel



wijzijnumbrella.nl

Woongroep Marenland: Van 'in huis' naar 'uit huis'

Wat beweegt een woningcorporatie om de volledige informatiehuishouding buiten de deur te brengen? CorporatieGids Magazine vroeg het aan **Woongroep Marenland**, waar sinds afgelopen september de ICT uit huis is geplaatst. Een gesprek met **Henk Wakker**, Manager Bedrijfsvoering en Projecten over het outsourcen van ICT.

Woongroep Marenland is een corporatie uit Noordoost-Groningen met ongeveer 2.500 woningen. Een gebied dat vandaag de dag bijna synoniem staat met twee uitdagingen: aardbevingen vanwege NAM-boringen en een krimpende populatie. En hoewel dit volgens Henk inderdaad voor problemen kan zorgen, doet Woongroep Marenland er alles aan om hier ook haar voordeel uit te halen: "Wij proberen in ons gebied te zorgen voor veilige en goede huisvesting. Daarnaast willen wij ook werken aan een woningvoorraad die past bij de demografische veranderingen vanwege de krimp. Dat betekent dat wij inspelen op vergrijzing en meer de nadruk leggen op kleinere huishoudens. Ook willen wij onze woningen steeds meer verduurzamen. Zo realiseren

wij dit jaar onze eerste 'nul op de meter'-woningen, die tegelijkertijd aardbevingsbestendig zijn."

In eigen huis

Met het onderbrengen van de volledige informatiehuishouding bij Residenz ICT, maakt Woongroep Marenland een honderdtachtig graden draai ten opzichte van de keuzes in 2009. "Destijds was in huis hebben van ICT goedkoper dan outsourcen. Wij hadden een uitwijksysteem dat in Emmen stond, waar elke dag al onze gegevens naartoe werden gekopieerd. Op die manier konden wij de continuïteit van onze gegevensverwerking op een goede wijze waarborgen."

>>



VAN DINTHER
the document company

E - CONTENT ECM



Van Dintther
the document company
Elftweg 2a
4941 VP Raamsdonksveer
Tel.: 0162-51 99 55
info@vandintther.net
www.vandintther.net

E-Content is het document managementsysteem ontwikkeld op SharePoint, specifiek voor woningcorporaties.

Op zoek naar een oplossing om uw informatiestromen te managen? Maak kennis met de E-Content ECM oplossingen DMS, intranet, portalen en elektronische factuurverwerking. Wij komen graag bij uw corporatie op bezoek voor een demonstratie.




SPECIALIST IN SHAREPOINT-OPLOSSINGEN



BI voor Woningbouw
Eénduidige definities
Dashboards, rapportages
en analyses
Bewezen oplossing







Team Marenland

Geen moeilijke keuze

Volgens de Groningse corporatie waren invloeden en ontwikkelingen van buitenaf niet de belangrijkste reden om de informatiehuishouding buiten de deur te plaatsen. "Als kleine corporatie is het moeilijk om de veranderingen in ICT bij te kunnen houden," zegt Henk. "Je bent namelijk te klein om echte ICT-specialisten in dienst te hebben, en hebt vooral mensen die dit 'erbij' doen. Zij hebben minder tijd dan experts om de laatste marktontwikkelingen bij te houden. Voor ons was de kritische grens bereikt dat het niet langer rendabel is om ICT in eigen beheer te hebben. Daarbij opgeteld waren onze huidige systemen technisch gezien aan vervanging toe. Het outsourcen van de ICT was daarom een logische en eenvoudige stap. We borgen daarmee nu beter de kwaliteit en continuïteit van onze informatiehuishouding."

Volgens Henk speelt de omvang van de corporatie bij de keuze tussen in huis of buitenshuis een beperkte rol. "Het is een bewuste afweging van kennis, continuïteit, vertrouwelijkheid en de kosten van je gegevensverwerking."

Kwaliteit en performance

Het outsourcen valt samen met de implementatie van Tobias AX van Aareon, waar Residenz ICT - ook onderdeel van Aareon - de volledige test en productieomgeving voor host. Dat de ontzorger tegelijkertijd kennis heeft van het ERP-systeem ziet Henk als een bijkomend voordeel.

"Wij hopen met het outsourcen ten eerste de performance van onze systemen te verbeteren. Daarnaast willen we ontwikkelingen in de ICT passend kunnen volgen met een lagere Total Cost of Ownership. Residenz ICT is elke dag met dit onderwerp bezig, heeft kennis van de markt én ons nieuwe ERP-systeem en weet daardoor wat er speelt. Hierdoor blijf je bij en krijg je ook betere adviezen. Als laatste willen wij met het uitbesteden van de ICT ook de kwaliteit van onze servicedesk verbeteren."

Rol van opdrachtgever

Henk benadrukt dat het outsourcen niet betekent dat ICT voor honderd procent van het bordje van Woongroep Marenland verdwijnt. "De rol van opdrachtgever blijft en kun je niet uitbesteden. Door dit op een goede manier in te vullen kun je echter wel grip op je ICT behouden. De werkzaamheden werden vroeger door twee medewerkers uitgevoerd. Dit gebeurde naast hun reguliere hoofdtaak. Deze collega's zien nu hun taken verschuiven naar de inhoudelijke functionaliteit, en zullen minder inspelen op het oplossen van knelpunten in de werking en beschikbaarheid van het systeem. Die taak ligt nu bij de servicedesk van Residenz ICT. Hierdoor blijft het waarborgen van de continuïteit een eigen actie. Daarnaast blijft het werkplek-beheer en het aanschaffen van ondersteunende hardware - zoals telefoons of tablets - ook een eigen activiteit."

Beperkte impact voor medewerkers

Hoewel het outsourcen van ICT een ingrijpende verandering is bij een corporatie, zijn binnen de organisatie van Woongroep Marenland de gevolgen beperkt gebleven. "Het betreft vooral een andere manier van aanmelden voor medewerkers en een nieuwe versie van Windows waar wij gebruik van maken," legt Henk uit op de vraag wat er veranderd is binnen de corporatie. "Het technisch beheer van onze hardware hadden wij op een eerder moment al uitbesteed. Daarom hoefden wij tijdens het outsourcen van onze informatiehuishouding geen mensen te ontslaan."

Het nieuwe werken

Woongroep Marenland richt zich inmiddels alweer op de volgende verandering binnen de organisatie. "We richten ons nu op het nieuwe werken," legt Henk uit. "We willen dit 'containerbegrip' op een voor Woongroep Marenland passende wijze invullen. Denk aan het meebrengen van meer functionaliteit door bijvoorbeeld het digitaliseren van onze dienstverlening en het waar mogelijk verlagen van onze kosten qua bedrijfsvoering. Daarnaast willen wij meer maatwerk creëren voor de werknemers die hier behoefte aan hebben, door bijvoorbeeld de mogelijkheid te geven thuis te werken. Door deze extra flexibiliteit willen wij minstens een 7,5 scoren qua tevredenheid onder werknemers!" ■



Henk Stoutjesdijk, Stadlander: ESB verbindende schakel in best of breed ICT-landschap

Stadlander heeft bewust voor een best of breed ICT-strategie gekozen om haar organisatiedoelen te bereiken. De verbindende schakel in het ICT-landschap van de woningcorporatie is een Enterprise Service Bus (ESB). "Anders krijg je spaghetti," zegt **Henk Stoutjesdijk**, teamleider ICT en Facilitaire dienstverlening bij **Stadlander**. Een gesprek over de bus als middel om ergens te komen.

"In de lijn van onze reorganisatie die is ingezet om jaarlijks dertien miljoen te besparen, spelen standaardisatie en het 'digitaal boosten' van processen een grote rol," legt Henk uit. "Daarnaast willen we dat klanten zichzelf digitaal kunnen redden. Samen met onze huidige IT-leveranciers hebben we gekeken hoe we onze strategische doelstellingen zo goed mogelijk kunnen bereiken. Al snel kwamen we tot de conclusie dat het succes in de combinatie van factoren zit. Er is niet één partij die alles even goed kan, vandaar onze keuze voor best of breed. Maar het één op één aan elkaar knopen van applicaties is geen toekomstbestendige oplossing, dan krijg je spaghetti. Een ESB is dan voorwaardelijk."

Bus als middel

"Kiezen voor een ESB is dus geen doel, maar een middel om ergens te komen," zegt Henk over de strategische keuze voor de Corporatie Service Bus van Info Support. "De bus maakt onze best of breed strategie mogelijk en verbindt alle applicaties volgens de VERA-standaard. Als een applicatie al 'VERA-proof' is en XML-berichten volgens de VERA-standaard kan genereren, fungeert onze ESB slechts als doorgeefluik. Waar een applicatie nog een vreemde taal spreekt, zorgt de ESB voor een eenduidige vertaalslag naar de VERA-standaard. We zijn met onze ESB-architectuur in control in ons ICT-landschap, dat lukt je echt niet in een wirwar aan traditionele koppelingen."

Overkloppen

Aan de hand van een voorbeeld maakt Henk het voordeel van de ESB-architectuur duidelijk. "Een huuropzegging was in het verleden een arbeidsintensief proces. Data ging van het ene naar het andere systeem, soms letterlijk door het overkloppen van informatie. Nu werkt dit proces 24/7 en volledig geautomatiseerd. Data wordt zonder tussenkomst van medewerkers

VERA-compatible

Binnen het ICT-landschap wordt momenteel ook gezocht naar vervanging van het huidige ERP-systeem. Integratie met andere systemen gebaseerd op VERA is een van de voorwaarden. Dat iedere leverancier op deze vraag standaard 'Ja' antwoordt, onderkent Henk en geeft als verklaring: "VERA is opgezet door vrijwilligers. Daarmee is een stevige basis neergelegd, maar de professionaliteit van een echte organisatie achter VERA ontbreekt. Dat leidt tot terughoudendheid bij leveranciers om hun applicaties de VERA-taal te laten spreken."

Eigen integratielaag

Van de andere kant ziet Henk nu wel steeds meer leveranciers actief een ESB-laag aanbieden. "Een prima ontwikkeling, want als alle leveranciers een eigen integratielaag op basis van de VERA-standaard aanbieden, wordt het koppelen – of ontkoppelen – met de eigen ESB-architectuur een stuk eenvoudiger. Het hebben van een ESB-architectuur maakt je dus flexibeler en leverancier-onafhankelijker."

Online zelfbediening

Voor Stadlander is het hebben van een ESB-architectuur in ieder geval voorwaardelijk om de strategische keuze van verregaande digitalisering en Click Call Face waar te kunnen maken. In een eerder interview in CorporatieGids Magazine vertelden Henk's collega's Ko Droogendijk, manager Wonen en Peter Verheijen, manager Bedrijfsdiensten dat ruim negentig procent van de klanten zich prima zelf via een virtueel loket bedienen. Op de vraag naar de status, zegt Henk: "Ik denk dat we nu op veertig procent zitten. We leggen steeds meer acties bij de klant om processen te kunnen starten. Voorwaarde is dat alle vervolgstappen dan in de backoffice zoveel als mogelijk zijn geautomatiseerd."

Stap voor stap van 'dromen naar doen'

Hij vervolgt: "We vullen onze strategie van 'dromen naar doen' dus stap voor stap in. Dat kost tijd, maar we slagen erin om onze klanten digitaal steeds beter en efficiënter te bedienen. Je moet de klant ook meenemen in die beweging. Om dat te versterken zoeken we ook meer verbinding tussen telefonie (Call) en wat er online gebeurt. De digitale kant wordt nu nog te incidenteel gebruikt dus moeten we onze klanten daartoe meer verleiden. Door de wereld van Click beter te laten samenwerken met Call en Face willen we de beweging richting Click stimuleren. Denk aan een e-mailbevestiging na een telefoongesprek met daarin een link naar het klantportaal, waarmee het klantcontact met 'track and trace' techniek kan worden gevolgd. Om klanten echt te verleiden om online zaken met ons te doen moet er dus meer 'smeu' op. Daar hebben we alle belang bij want met 'Click' besparen we enorm." ■



automatisch op de juiste plaatsen weggeschreven. Iedereen beschikt daarmee op het juiste moment en plaats- en tijd-onafhankelijk over de meest actuele informatie. De enige tussenstop die nu nog door beperking van ons huidige ERP-systeem gemaakt moet worden, is het bevestigen en definitief verwerken van de huuropzegging."

NEH ontzorgt.

Kantoorautomatisering in de Cloud

Uw corporatie WBP proof

Hosted telefonie

Workspace 365

En veel meer



Bel 033 4343 070

 www.nehgroup.com



Martine van Dalm

Diana Coolegem

Jozien van der Knijff

Klantcommunicatie Mozaïek Wonen: Eigenaarschap van de klant is samenspel business en communicatie

In de wens om te groeien naar een communicatieve, of omgevingsgerichte organisatie ondersteunen communicatieadviseurs collega-afdelingen steeds vaker bij hun dialoog met de klant. Zit de communicatieadviseur daarmee de afdelingen in de weg, of werkt het juist completerend?

Diana Coolegem van Nyna Communicatie ging voor CorporatieGids Magazine in gesprek met Mozaïek Wonen op zoek naar een antwoord.

Bij Mozaïek Wonen in Gouda werken communicatieadviseur Jozien van der Knijff en Martine van Dalm, teamleider woonservicepunt intensief samen. Wat is hun visie op en ervaring met het delen van het eigenaarschap van de klant?

Om te beginnen, herken je de geschetste situatie Martine?
"Het is wel een onderwerp dat leeft in de branche, ja. Toch zie ik bij ons geen tegenstelling. Bij Mozaïek Wonen hebben we ervoor gekozen om een aantal medewerkers uit de business naar voren te schuiven in het contact met de klant. We noemen ze onze 'ambassadeurs'. Om het contact te zoeken, maken ze met name gebruik van Twitter. Het werkt heel goed - ze raken de juiste toon - maar er schuilt een gevaar als de

een communicatierol op te pakken. We zijn veel meer 'samen' aan het doen. De afdeling Communicatie kan het niet meer alleen en moet het ook niet meer alleen willen. Maar de gemeenschappelijke visie moet wel helder zijn. De verantwoordelijkheid ligt bij ons allemaal. Het is inderdaad meer faciliterend geworden. Ik merk ook dat daardoor de lijnen binnen de organisatie korter zijn."

Geeft de buitenwereld reden voor die veranderende rol?
"In eerste instantie komt het initiatief van ons zelf," zegt Jozien. "Wij willen de conversatie met de klanten vaker opzoeken en ze laten zien en merken wat we als corporatie doen. We zijn heel bewust bezig met imago. Maar je weet dat

Ik kan me voorstellen dat die eensgezindheid er soms ook niet is?

"Zodra het gebied grijs wordt praten we erover. We zitten elkaar niet in de weg", zegt Martine. "Teamleiders, huismeesters, iedereen die contact heeft, kan in overleg. Omdat de lijnen zo kort zijn hoeven we die gesprekjes ook niet echt te formaliseren. Het is een lopend proces en we zijn nog steeds zoekend. We verwachten proactiviteit van de medewerkers. We verwachten dat ze meedenken vanuit het perspectief van de huurders. Dat is lastig, maar de weg die we zijn ingeslagen klopt wel. We moeten de collega's blijven motiveren en faciliteren. Ook daar speelt Communicatie een belangrijke rol."

doen en ons helpen bij het formuleren van de boodschap. Zoals gezegd leggen we veel verantwoordelijkheid bij de collega's. Jozien is daarin een belangrijk smeermiddel."

Is het contact met jullie huurders door de ontwikkelingen veranderd?

Jozien: "In ieder geval is er veel meer transparantie. Er ontstaat meer conversatie en we willen dat dat verder groeit. Twitter bevordert de dialoog. Overigens doen we meer om informatie naar boven te halen hoor. We werken bijvoorbeeld ook met een digitaal klantenpanel. Het wordt steeds meer een wisselwerking."



Een goede dienstverlening draait om meer dan alleen heldere communicatie. Communicatieadviseurs zouden nauwer moeten samenwerken met de afdeling 'Wonen' en de afdeling 'Klant'. De communicatieprofessional wordt meer een coach en faciliteert vaker. We beseffen ons ook steeds beter dat communicatie nooit op zichzelf kan staan. Communicatie is alleen effectief als het ook correspondeert met het gedrag van je organisatie. Wat je doet weegt namelijk zwaarder dan wat je zegt.

Aandacht voor gedrag

Het gedrag van jouw corporatie wordt bepaald door iedere medewerker in jouw organisatie. De uitdaging is om dit gedrag te blijven volgen en van daaruit kansen te spotten voor communicatie. Dat betekent minder tijd achter je bureau en continu polsen welk gedrag jouw organisatie vertoont. Pas als je aandacht hebt voor gedrag, kun je met communicatie het verschil maken.

Maar hoe doe je dat? Een aantal tips:

- > Bekijk altijd kritisch of jouw corporatie waarmaakt wat ze zegt en ga daarover in gesprek met collega's.
- > Stel binnen jouw corporatie zoveel mogelijk vragen vanuit het perspectief van de huurder.
- > Breng collega's bij elkaar en bekijk samen wat een huurder wil, wat hij/zij absoluut niet wil en hoe je de dienstverlening daarop aanpast.
- > Luister naar collega's zonder te oordelen. Misschien hebben ze wel een punt.
- > Betrek collega's bij de dienstverlening van de corporatie en vraag om hun mening. Een gezamenlijk project motiveert.

ambassadeurs niet allemaal met eenzelfde visie zouden berichten. Het is dus van groot belang dat zij weten waar onze corporatie voor staat en waar ze voor gaat. Vanuit de positionering van Mozaïek Wonen en haar kernwaarden zijn de ambassadeurs in staat de juiste toon te raken, de content te maken met een kloppende boodschap. De basis moet dus heel helder zijn."

"En hier kom je precies op het raakvlak," vervolgt Martine. "Jozien is als onze communicatieadviseur strategisch verantwoordelijk voor die basis. Onze ambassadeurs kunnen met die kennis aan de slag. We hebben veel overleg. Jozien houdt een helicopterview."

Is jouw rol veranderd Jozien?

"Ja dat denk ik wel. Om een communicatieve of omgevingsgerichte organisatie te kunnen zijn, moet iedereen in staat zijn

bij het inzetten van social media alles in een stroomversnelling raakt. Wat dat betreft geeft de buitenwereld wel een reden voor een andere rol. We moeten sneller, beter en met één mond reageren. Communicatie heeft een groter bereik, maar klantencontact is specifiek maatwerk. Daarom is het belangrijk dat je van elkaar weet wat je zegt."

Het klinkt goed, maar acteert en communiceert ook iedereen binnen Mozaïek Wonen conform de kernwaarden?
"Dat is natuurlijk wel een blijvend punt van aandacht", antwoordt Martine. "Je kunt daar nooit alleen verantwoordelijk voor zijn. Daarom hebben bij ons de teamleiders ook de opdracht om te monitoren. Zij koppelen terug naar Jozien. En zij zorgt vervolgens dat de boodschap steeds verder wordt aangescherpt. We zoeken steeds meer verdieping en verbetering."

Bij een aantal corporaties wordt Communicatie ondergebracht bij bijvoorbeeld een afdeling Wonen.

"Ja, dat hoor ik ook wel eens, maar dat zie ik bij ons niet gebeuren", reageert Jozien. "De disciplines zitten goed en hoeven niet elders ondergebracht te worden. Ook bij ons is er gereorganiseerd, maar grote verandering in verantwoordelijkheden is er niet. Het gaat niet zozeer om de positie van Communicatie, maar om duidelijke afspraken óver die communicatie. Daar hebben we heel veel tijd ingestopt, ook in de positionering. Dat helpt ons nu."

Als de klanttevredenheid onvoldoende blijkt, wie gaat dat dan repareren, Jozien, of Martine?

"Daarin zouden we dan samen optrekken", zegt Martine. "Communicatie hoeft niet te vertellen hoe we met een klant om moeten gaan, maar wel vanuit welke basis we dat moeten

We zien een tendens dat steeds minder communicatiemedewerkers actief zijn binnen corporaties. Alle communicatiemedewerkers eruit?

Martine: "Ja, dat zie ik ook. Maar nee, het is soms een dwangmatige manier om communicatie 'van iedereen' te laten zijn. Het zogenaamde gedeelde eigenaarschap van communicatie. Maar je mist dan wel de professionals die het hele plaatje overzien. Communicatie is een specifieke tak van sport. Dat kan niet iedereen zomaar. De twitterende ambassadeurs en andere collega's trekken de communicatie van Mozaïek Wonen breder, maar Jozien behoudt het totaaloverzicht en is daarin de specialist. Ik denk dat we in die opstelling het meest dicht op de klant zitten. Als de basis op orde is, als we met al onze medewerkers de communicatierol op ons willen en durven nemen en als de afdeling Communicatie die lijn recht houdt, komen we een heel eind." ■



Column

Huisvesting statushouders: kerntaak corporaties

Er verblijven ongeveer 14.000 statushouders in een asielzoekerscentrum. De doorstroming van deze statushouders naar de woningmarkt stagneert. Daardoor raken de AZC's verstoppt en doet het Rijk een beroep op gemeenten om noodopvang te regelen. Statushouders behoren tot de doelgroep van corporaties: logisch dat bij uitsteking corporaties worden aangesproken om voor hen woonruimte beschikbaar te stellen. Dat treft slecht. De laatste jaren is de nieuwbouw van sociale-huurwoningen stelselmatig afgenomen. Bovendien zijn er grote aantallen sociale-huurwoningen verkocht of geliberaliseerd. Het gaat om vele duizenden corporatiewoningen per jaar. De minister van Wonen vindt dit uitstekend, want als enige in Nederland vindt hij dat ons land te veel sociale-huurwoningen telt.

Als nu de statushouders voorrang zouden hebben, zou de wachttijd voor reguliere woningzoekenden verder oplopen: de meest probate manier om het draagvlak voor de opvang van statushouders te ondermijnen. Door de verhuurderheffing en de saneringsheffingen is het investerend vermogen van corporaties ernstig aangetast. Het is een hele toer om de inkrimping van de sociale-huursector om te zetten in een groei, met name in de steden. Er worden steeds vaker voorstellen gedaan om containerwoningen en andere vormen van sobere tijdelijke huisvesting te bieden. En er worden steeds meer plannen gelanceerd om tijdelijke woonruimte in te richten in leegstaande kantoren. Juristen melden dat de nieuwe Woningwet activiteiten van corporaties in kantoren en bedrijfsgebouwen verbiedt. Dit verbod kan geen stand houden.

Wat mij betreft zijn er twee hoofdaandachtspunten van belang: Omdat het in alle gevallen gaat om het huisvesten van de doelgroep, mag van woningcorporaties worden verwacht dat zij over de hele linie investeren in betaalbare woonruimte: huisvesting in kantoorgebouwen, bouw van reguliere sociale-huurwoningen en containerwoningen. Het zou dubieus zijn om alleen voor statushouders een bouwstroom op te zetten van containerwoningen en tijdelijke woonruimte in kantoren en de reguliere sociale huurwoningen alleen voor Nederlandse woningzoekenden te reserveren. Het totale repertoire aan betaalbare woonruimte moet worden ingezet voor de huisvesting van zowel autochtone starters als statushouders. Het gevaar van segregatie moet worden ingedamd. Gemeenten zouden hun Woonvisie kunnen actualiseren en tussen gemeenten en corporaties zullen over dit thema aanvullende prestatieafspraken moeten worden gemaakt.

In het licht van deze actuele ontwikkelingen zou het Rijk de verhuurderheffing voor verhuurders van woningen met een gereguleerde huur moeten heroverwegen. Dit omstreden beleidsinstrument staat nu praktische oplossingen ernstig in de weg.

Hugo Priemus is emeritus hoogleraar Systeem Innovatie Ruimtelijke Ontwikkeling en verbonden aan het OTB en de Technische Universiteit Delft



zekerheid | innovatie | gemak



Foto: © Frank de Kleine

zig.nl

SLIMMER SAMENWERKEN



> Laat Itris voor u werken



Itris levert ViewPoint, de best of suite oplossing, voor alle primaire processen van woningcorporaties, voor nu en de toekomst.



ViewPoint:

- No end of live
- Internet is het platform
- De centrale bron van informatie
- Volgt de ontwikkelingen in de sector
- Compleet, betrouwbaar en innovatief

Nieuwsgierig naar praktijkvoorbeelden?

Neem dan vrijblijvend contact met ons op, wij helpen u graag!

E-mail naar verkoop@itris.nl of bel en vraag naar Marcel Glissenaar of Rick de Krom.

Itris BV

Nevelgaarde 46
3436 ZZ Nieuwegein
T 088 - 0902100
info@itris.nl

www.itris.nl