

CORPORATIEGIDS

MAGAZINE

De allerbeste

De allerbeste huurwoning is goed voor mens en milieu

Joost Lobée (Compaen):

Woonruimteverdeelbarometer 2022:

Corporaties haken steeds vaker aan op bestaande woonruimteverdeelregio's

Anne-Jo Visser (PWNR):

Actieve woningzoekenden en mensen in schrijnende situaties meer kans geven op een woning

Mensenwerk:

Zes 'benchmarktoppers' over het geheim van een goede score

Op effectieve én leuke wijze aan de **digitale vaardigheden** en **duurzame inzetbaarheid** van medewerkers werken?

DigiCoaching en de **DigiChallenges** bevorderen samen **teams spirit** en **digitaal zelfvertrouwen** van medewerkers.

Leer **MS Teams** en **Cloud ERP** systemen optimaal benutten!

Hoe **beheerorganisaties** mee veranderen met de **digitale transformatie** lees je in ons visie-artikel.

Pagina 20 en 21

Meer weten?
Bezoek de **Corporatie LIVE** dag op 22 maart!



"Helpt digitale transitie van organisaties soepel te laten verlopen vanuit partnership met management medewerkers en leveranciers"



"Boost de adoptie van innovaties en stimuleert efficiënte en veilige werkwijzen bij digitalisering"



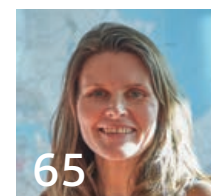
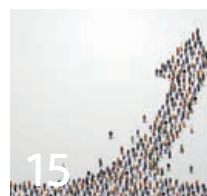
"Ondersteunt medewerkers bij hun digitale uitdagingen & vaardigheden voor duurzame personele inzetbaarheid en optimaal rendement uit ICT-investeringen"



"Zorgt voor uitdagender werk, efficiëntere bedrijfsvoering en creëert de ruimte voor de zaken die het verschil kunnen maken"

4 De allerbeste huurwoning is goed voor mens en milieu

Joost Lobée (Compaen)



11 Zes 'benchmarktoppers' over het geheim van een 'triple A' score | Tot grote hoogten stijgen blijft vooral mensenwerk

20 Corporaties moeten hun bedrijfsvoering digitaal transformeren en toekomstbestendig maken

22 Investerings in communicatie renderen goed

27 Nieuwe IT-infrastructuur helpt ons om bewonersgedreven te zijn
30 Woningcorporaties helpen bij het realiseren van de 'connected' organisatie

33 Column: Hoera! We hebben een minister van, pardon, voor volkshuisvesting

35 22 maart Expo Houten: CorporatieGids Kennisdag weer ouderwets LIVE

39 Woonruimteverdeelbarometer 2022: Corporaties haken steeds vaker aan op bestaande woonruimteverdeelregio's

50 Omnichannelstrategie essentieel om communicatie integraal op te pakken

53 Goede interne communicatie is essentieel voor nieuwe initiatieven, projecten en betere samenwerking

57 Datakwaliteit moet elke storm kunnen doorstaan

62 Focus op wonen is de next step voor klantgerichte woningcorporaties

65 Actieve woningzoekenden en mensen in schrijnende situaties meer kans geven op een woning | Anne-Jo Visser (PWN)

70 Column: Tussen macht en kwetsbaarheid

De allerbeste woning(corporatie)

Hoe vind je als woningcorporatie het optimum in je doen en laten? Wanneer ben je eigenlijk optimaal bezig en behoort je tot de allerbeste woningcorporaties? Een graadmeter daarvoor is de Aedes-benchmark. In dit nummer vertellen zes 'benchmarktoppers' het geheim achter hun A-scores op huurderstevredenheid, bedrijfslasten én duurzaamheid.

Huurders de allerbeste woning bieden. Dat is wat Kleurrijk Wonen, Compaen, Woonstichting 'thuis en Bazalt Wonen met de Optimus voor ogen hebben. De Optimus – Latijn voor de allerbeste – is een circulaire, biobased, energieleverende en natuurinclusief gebouwde sociale huurwoning. Woningcorporaties als rentmeesters van de aarde.

Het allerbeste hangt af vanuit welk perspectief je het bekijkt. En hoe ver je kijkt. Korte termijn versus lange termijn. Het allerbeste voor de lange termijn is circulair, biobased en energieleverend. Het bereiken van dat optimum is uiteindelijk een samenspel van huurders, woningcorporaties, gemeenten, marktpartijen en meer. Eenieder het allerbeste gewenst.

Veel leesplezier,

Paul Tuinte en Martin Barendregt

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

Uitgevers: Paul Tuinte en Martin Barendregt
Eindredactie: Paul Tuinte en Johan van den Beld
Vormgeving / opmaak: Musa bureau voor ontwerp, Teteringen
Druk: HuigHaverlag Printing, Wormerveer
Coverfoto door: Ria van der Ploeg

©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.



Joost Lobée (Compaen):

De allerbeste huurwoning is goed voor mens en milieu

Een circulaire, biobased, energieleverende en natuurinclusief gebouwde sociale huurwoning. Het klinkt als de ideale klimaatoplossing waarin je ook nog gezond kunt wonen. “Dat is de Optimus in feite ook,” zegt Joost Lobée, directeur-bestuurder bij Woningstichting Compaen. Een gesprek over misschien wel de allerbeste sociale huurwoning in de sector.

Toen Joost een paar jaar geleden een presentatie van architect Harold van de Ven van NBArchitecten bijwoonde over biobased en circulair bouwen, vroeg hij hem na afloop of het ook mogelijk was om zo een sociale huurwoning te bouwen. “Harold keek me onderzoekend aan en zei: ‘Ik zal eens kijken of je mee mag doen met Kleurrijk Wonen, Bazalt Wonen en Woonstichting ‘thuis.’” En zo geschiedde; Woningstichting Compaen sloot aan bij het nog jonge initiatief om Optimus – Latijn voor de allerbeste – sociale huurwoning te ontwikkelen.

Toeval en passie

Het verhaal illustreert de wijze waarop corporaties, verdeeld over het land, initiatieven ontplooiën om circulair, biobased en energieleverend te bouwen. Soms ontstaan initiatieven door toeval, maar altijd met passie, aangewakkerd door de juiste chemie tussen mensen en organisaties. Op de vraag of we lezers van dit vakblad voor woningcorporaties toch nog eerst moeten uitleggen wat de termen allemaal inhouden, zegt Joost: “Nee, de meeste corporaties zijn al wel op een of meer van de genoemde terreinen stappen aan het zetten. Dat wij alles bij elkaar brengen in één woning en natuur-inclusief plaatsen is denk ik wel bijzonder.”

Rentmeester

De vier corporaties dragen naast NBArchitecten en Timmerfabriek Frank van Roij het financiële risico van de ontwikkeling van de Optimus. Dat is goed uit te leggen vindt Joost, al hinkt hij ook wel op twee gedachten. “Het hangt ervan af vanuit welk perspectief je het bekijkt. Veel volkshuisvestelijke innovaties zijn ontstaan bij corporaties, van bouwstijlen tot stedelijke vernieuwing, dus vanuit het innovatie aanjagen vind ik het logisch dat we er als woningcorporaties mee bezig zijn. Maar vanuit het perspectief dat wij er zijn voor het realiseren van betaalbare huurwoningen, is het heel gek dat wij tijd, geld en mankracht investeren in iets dat er nog niet is. Dat is best een dilemma, maar ik vind dat je als corporatie een belangrijk maatschappelijk thema als klimaatverandering hoog op de agenda moet hebben staan en dat je daarin moet investeren. We bewaken wel tot hoever, want je hebt als goed rentmeester ook gewoon de taak goed op je centen te letten en ervoor te zorgen dat woningen betaalbaar blijven.”

Taak voor de markt

Op de vraag of woningontwikkeling niet gewoon een taak is voor de markt, zegt Joost: “Ja en nee. Henry Ford zei eens, als ik aan mijn klanten had gevraagd wat ze willen hebben, hadden ze gezegd: een sneller paard. Maar naast beschikbaarheid van goede woningen op korte termijn hebben wij ook een taak voor betaalbaarheid en duurzaamheid op de lange termijn. We wilden dus voor het allerbeste gaan. Met als resultaat: de Optimus, een volledig circulaire, biobased woning en energieleverende woning.”

Snelle uitrol

Nu de allerbeste sociale huurwoning er is, lijkt de weg vrij voor een snelle uitrol bij de vier corporaties, voor verder opschalen en misschien zelfs landelijke opvolging door collega-corporaties. De praktijk is weerbarstig, verzucht Joost: “De Optimus is nog nergens geplaatst. De plaatsing van onze eerste 16 Optimus-woningen heeft een jaar vertraging opgelopen vanwege een bestemmingsplan issue, notabene over de impact op klimaatverandering. Best ironisch als je juist een ‘klimaatwoning’ wilt plaatsen. Dat doet echt zeer.”

Opmars

“Idealiter heb je de woning al in de fabriek geproduceerd en al klaarstaan op het moment dat de vergunning wordt verstrekt,” vervolgt Joost. “Dan kun je in principe een dag later de woning op de bouwplaats in elkaar zetten. Nu verspeel je eigenlijk de winst in tijd van fabrieksmatig produceren omdat ons stelsel van omgevingsvergunningen met veel onzekerheden gepaard gaat. Ook de andere corporaties kampen met dit soort vertraging.”

In potentie genoeg hout

Over het opschalen en adoptie door andere corporaties, zegt Joost: “Een timmerfabriek heeft natuurlijk maar een bepaalde capaciteit en je ziet ook dat de stijgende houtprijs de concurrentiepositie van biobased bouwen weer anders maakt. Maar in de basis hebben we in Europa voldoende productiebossen voor hout als bouw materiaal. In potentie is er genoeg mogelijkheid om op te schalen, ook andere bouwers zijn ermee bezig.”

Bewonerservaring

Aan optimisme over de Optimus bij Joost en zijn kompanen geen gebrek. Toch hanteert hij voor zijn eigen organisatie nog geen ‘circulair, biobased, energieleverend en natuur-inclusief- tenzij’-beleid. “Wij hadden de woningen natuurlijk al graag bewoond gehad, zodat we daadwerkelijk bewonerservaring kunnen opdoen. Die ervaring heb je echt nodig om te weten of dat wat we hebben bedacht – energieleverend, comfortabel binnenklimaat, enzovoort – in de praktijk ook echt zo uitpakt.”

Hij vervolgt: “We zijn wel met bewoners naar onze eerste proefwoning bij de timmerfabriek in Goirle geweest. Dan zie je dat de één het helemaal niets en de ander het helemaal geweldig vindt. Daar zit niets tussen. Daarom vinden wij de eerste bewonerservaringen zo cruciaal om weloverwogen vervolgstappen te kunnen nemen. We willen zeker verder en zijn ook bereid om een stap verder te gaan, maar wij zijn nog niet zover om te zeggen: hout tenzij. Daarin speelt ook mee dat de kostprijs momenteel hoger ligt dan een klassieker gebouwde woning.”

HELEMAAL IN DE WOLKEN...



...met E-Content in de Cloud

E-Content en E-Content 365 zijn de oplossingen voor woningcorporaties op het gebied van Enterprise Content Management (ECM), ontwikkeld op SharePoint en Microsoft 365. Met E-Content maken wij het klanten mogelijk om alle informatie en documenten binnen één centrale werkomgeving te bewaren, zodat deze voor alle gebruikers toegankelijk is en er optimaal samengewerkt kan worden aan de informatievoorziening van uw organisatie.

DMS/ECM volledig geïntegreerd binnen Microsoft 365

Snel starten op basis van onze Best-Practice

Aansluiting op uw processen en applicaties met veel ruimte voor uw eigen inbreng

Gebruikersvereniging Team Content zorgt voor verbinding en doorontwikkeling

We denken mee met uw ECM-strategie en het werken in de Cloud

We stellen ons op als partner in plaats van leverancier

E-CONTENT 365



TEAM-CONTENT

0162 - 51 99 55 | info@vandintther.net | www.vandintther.net

'Vastgoed'

Naast een andere kostenstructuur is de wijze waarop je met een circulaire woning als 'vastgoed' omgaat ook anders dan bij een traditioneel gebouwde woning. "Er is ook geen sprake van een klassiek bouwproces. Wij werken zonder hoofdaannemer, de woning komt immers kant en klaar uit de fabriek. Onze projectleider heeft die coördinerende rol overgenomen en zorgt er bijvoorbeeld voor dat de heipalen op de juiste plaats de grond in gaan en begeleidt dat de woning als een bouw pakket in elkaar wordt gezet. Met de wetenschap dat je de woning ooit ook weer uit elkaar wilt halen.

het levert energie – brengt soms ook verrassende discussies teweeg, vertelt Joost: "In eerste instantie vond het ministerie dat we bij twee verschillende loketten subsidie hadden aangevraagd voor hetzelfde project. We kregen namelijk al korting op de verhuurderheffing omdat we met de Optimus bijdragen aan het reduceren van het woningtekort. Later hebben ze toch ook subsidie toegekend voor de bijdrage die de Optimus aan het klimaat levert. En terecht. Je hebt dus ook bij het ministerie iemand nodig die in mogelijkheden denkt."



Maar wat is dan de restwaarde van woning? We verwachten dat een houten woning net zo lang meegaat als een stenen huis, maar is dat ook zo? Het klassieke vastgoedmodel is op dit moment nog niet toegerust op circulair en biobased."

Ander beheer

Circulaire woningen vragen ook om een andere manier van beheer, vervolgt Joost. "De woning wordt inclusief alle technische installaties geplaatst. Je zorgt er dus voor dat de draagconstructie en installaties niet met elkaar verweven zitten en dat je bijvoorbeeld je elektra in een plintgoot verwerkt. Het is maar een eenvoudig voorbeeld, maar dat betekent wel een andere werkwijze voor de elektriciens."

Alles in één

Het feit dat in de Optimus letterlijk alles bij elkaar komt – je kunt er in wonen, er wordt permanent CO₂ in opgeslagen,

Een artist impression van het plan in Luchen als geheel, een foto van de eerste woning die nu nog naast de fabriek staat en als laatste een bewerking van die foto tot een clustertje van 4 woningen, zoals ze in blokken van vier in Mierlo worden geplaatst. (credits NBArchitecten).

RvC mee

Joost gelooft volledig in de modulaire fabriekswoning Optimus, waarmee je met vier blokken een gelijkvloerse woning, of met twee blokken een rijtjeshuis of anderszins kunt samenstellen. Op de vraag welke voorwaarden zijn RvC hem stelde alvorens zijn enthousiasme te omarmen, zegt hij: "Ze snapten dat de kostprijs van de Optimus momenteel hoger ligt dan voor een traditionele woning. De voorwaarde die ze stelden is dat de gemeente als partner daarin ook een bijdrage levert. Dat is gebeurd in de vorm van een korting op de grondprijzen. Niet kostendekkend, maar

ADOPTIE VAN MICROSOFT 365: TRANSFORMEER EN OMARM DE MANIER WAAROP U WERKT MET MICROSOFT 365

Adoptie vanaf de start

Bij de implementatie van Microsoft 365 is het belangrijk om de adoptie ervan door de eindgebruikers mee te nemen. Wacht niet tot na de lancering, maar maak het onderdeel van uw plan en direct vanaf de start.

Creëer Succes

Wat zijn de knelpunten binnen uw organisatie? Benoem deze punten en we bekijken graag met u waar Microsoft 365 een oplossing biedt.

Benoem Key Users en ambassadeurs om uw medewerkers mee te krijgen.

Succes motiveert uw medewerkers en zo creëert u betrokkenheid en saamhorigheid.



Benoem de voordelen

Uw medewerkers adopteren Microsoft 365 sneller als ze de vele voordelen weten om efficiënt, effectief en veilig te kunnen werken.

Denk aan vergaderen via Teams, documenten delen via SharePoint, werken in de Cloud: altijd, overal toegang via elk device etc.

Training & support

Welke mogelijkheden zijn er en hoe kunt u Microsoft 365 het beste inzetten? NEH kan uw medewerkers begeleiden tijdens de implementatie en met trainingen meekrijgen, want soms is een aanpassing van de werkwijze nodig. Ook is de NEH supportdesk beschikbaar bij vragen of voor assistentie.



Microsoft 365

Microsoft 365 is een continue proces: zo worden nieuwe technologieën en updates geregeld doorgevoerd. We houden u graag op de hoogte.

Metten is weten

Bepaal voor de implementatie van Microsoft 365 wat uw KPI's zijn. Start met een nulmeting en meet gedurende de implementatie, dit maakt de voortgang zichtbaar. Gebruik de meetresultaten en voortschrijdende inzichten om de volgende stappen te bepalen.

NEH ontzorgt

NEH adviseert u graag. Interesse? Neem dan contact met ons op. Wij scheppen er plezier in u te ontzorgen.



daarmee hebben ze als maatschappelijke organisatie wel hun aandeel gepakt om iets te doen aan klimaatverandering. Daarnaast vond de RvC het belangrijk dat we dit samendoen met drie collega-corporaties. De optelsom van onze gezamenlijke kennis en kunde geeft synergie en vertrouwen, en dat heeft tot in onze ogen de allerbeste sociale huurwoning geleid."

CO₂ opslag

Die allerbeste woning is volledig van hout en andere biobased materialen gemaakt en biedt bewoners een prettig ademend binnenklimaat. De woning is niet alleen energiezuinig maar ook energieleverend. "Daarnaast, in de constructie van één Optimus wordt 45 ton CO₂ permanent opgeslagen. Ter vergelijking, bij de productie van een betonnen woning wordt juist 15 ton CO₂ uitgestoten. Dat schiet best lekker op."

Tips voor collega's

Op de vraag of Joost nog tips heeft voor collega-corporaties die dezelfde weg willen inslaan, zegt hij: "Ga het gewoon doen. Het betekent echt niet dat we vanaf morgen met zijn allen alles in hout kunnen doen. Tegen woningcorporaties in het noorden zeg ik: Kijk eens naar de aardbevingsbestendigheid

van biobased woningen. We moeten omdenken en beton en steen – dat van oudsher in onze cultuur ingebakken zit – waar het kan loslaten. Let vooral ook goed op de set mensen die je bij elkaar brengt. Is er chemie tussen de mensen die het gaan doen? Willen ze samen het verschil maken? Kijk ook wat er allemaal al is. Er is nu alweer meer dan toen wij aan de slag gingen. Meld je gerust bij ons, je mag ons alles vragen."

Boodschap voor Den Haag

Tot slot heeft Joost ook nog wel een boodschap aan de beleidsmakers in Den Haag. "Stroomlijn de vergunningen voor fabriekswoningen in Nederland en geef ze een voordeel ten opzichte van traditionele bouw. Als ik een woning koop uit een boekje, moet deze alsnog in de betreffende gemeente helemaal gekeurd worden. Daarin wordt dus geen verschil gemaakt met een traditionele woning. Als de overheid vindt dat circulaire biobased fabriekswoningen een positieve bijdrage leveren aan het klimaat, zou dat juist gestimuleerd moeten worden. Op het moment dat ze biobased woningen gaan zien als een bovengrondse CO₂ opslag waarin je ook nog eens prettig kunt wonen, ontstaat er een volledig nieuw business model. Je moet het wel willen zien."

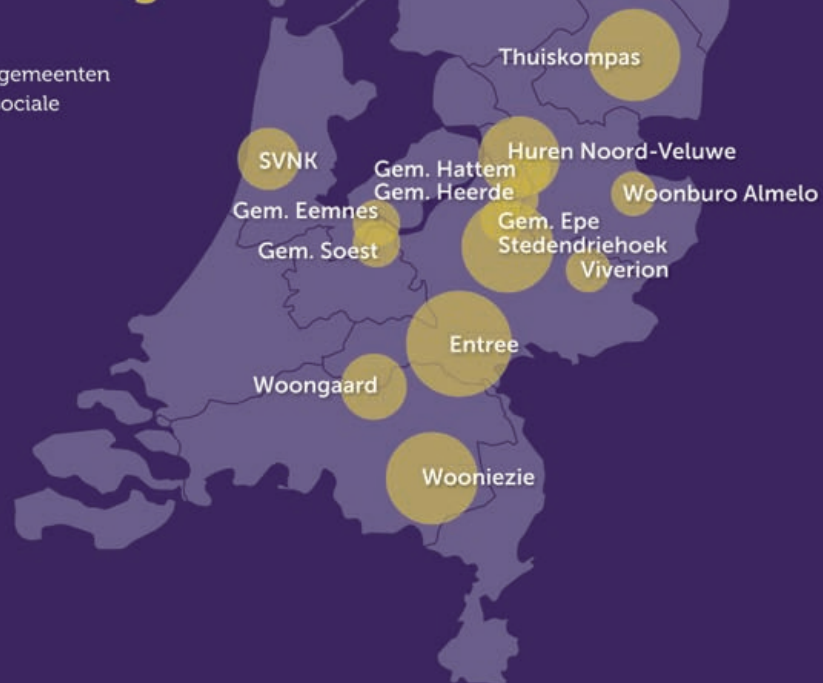
Enserve, dé specialist in woonruimteverdeling

Enserve adviseert en begeleidt corporaties en gemeenten op het gebied van woonruimteverdeling van sociale huurwoningen:

- beleidskeuzes
- onderlinge samenwerking
- systeem van woonruimteverdeling
- uitvoeringsvarianten
- samenhang en gevolgen
- duiding cijfers en trends

Wij ondersteunen u op zowel strategisch en tactisch niveau als in de dagelijkse uitvoering. Dit doen wij onafhankelijk en zonder winstbelang.

enserve



www.enserve.nl

Tot grote hoogten stijgen blijft vooral mensenwerk:

Zes 'benchmarktoppers' over het geheim van een 'triple A' score



hét
adviesbureau
voor woning
corporaties

AVW2

**terug naar kantoor of
hybride werken? tijd voor
procesoptimalisatie**

AVW2 zorgt voor meer **grip**
op uw **bedrijfsvoering**.
onze belofte: vandaag gaat het weer net
iets beter dan gisteren.

Mark Koolman 06 10 06 59 47

"het proces was een black box en AVW2 deed het licht aan"

www.avw2.nl

November staat ieder jaar weer rood omcirkeld in de agenda bij woningcorporaties. Dan verschijnen namelijk de resultaten van de Aedes-benchmark. Zes corporaties konden eind vorig jaar met trots terugkijken op de voorgaande twaalf maanden, en scoorden op de gebieden huurdertevredenheid, bedrijfslasten én duurzaamheid de maximaal haalbare A-score. Wat is het geheim achter zo’n topresultaat? CorporatieGids Magazine ging er met ze over in gesprek.

In dit artikel is bij de selectie van de ‘toppers’ alleen gekeken naar de gebieden Huurdertevredenheid, Duurzaamheid en Bedrijfslasten. Onderhoud en Verbetering is niet meegenomen omdat hier procentueel gezien de meeste blanco resultaten te vinden waren.

**Albert Gieling (De Woonschakel):
Corporatiewerk blijft mensenwerk**

De Woonschakel heeft de afgelopen vijf jaar vrijwel altijd een A-score behaald op de gebieden huurdertevredenheid, bedrijfslasten en duurzaamheid, begint directeur-bestuurder Albert Gieling: “De scores zeggen niet alles, maar zijn wel een indicator van hoe onze organisatie presteert. Als we kijken naar het onderdeel huurderstevredenheid, is een belangrijke sleutel voor het succes de keuze om te werken met een grote eigen afdeling Onderhoud. Zo kan in de praktijk goed ingespeeld worden op klantverzoeken en krijgen we feedback één op één direct terug. Door systematisch maandelijks de scores en toelichtingen in onze klantcontactmonitor te volgen, hebben we zicht op de huurderstevredenheid en prestaties in de praktijk. Zo zagen wij al snel in 2019 dat het nieuwe mutatieproces van verhuringen een verlaging van scores tot gevolg had bij vertrekkende huurders. Reacties van klanten zijn dan zeer waardevol en worden uiteraard serieus genomen. Zo kon de vastlegging van gebreken en overname door de volgende huurder beter. Dat was reden voor ons om te gaan werken met een InspectieApp waarbij foto’s en directe digitale vastlegging van voor- en eindinspectie de huurder aan betere informatie helpt. Het gevolg; binnen een jaar



werden de scores met 0,7 punt structureel verbeterd. In de klantmetingen blijken huurders de vriendelijkheid van medewerkers, het meedenken in oplossingen, de uitleg bij processen en de snelheid waarin reparaties worden uitgevoerd daarnaast erg te waarderen.”

De corporatie uit West-Friesland hanteert een scherp prijs- en kwaliteitsbeleid bij de verhuur van haar woningen, vervolgt Albert: “De bedrijfsvoering is doelmatig, wat resulteert in lage bedrijfslasten. Maar er is wel een limiet. Tot twee jaar terug hadden we een norm van één fte per 150 woningen, exclusief onderhoud. Door de stijging van de werkdruk – onder andere op het gebied van leefbaarheid – is dat verlaagd naar één fte per 125 woningen. Of we hierdoor dit jaar opnieuw een A-score behalen is afwachten, maar er zit een grens aan de werkdruk die onze medewerkers in de praktijk aankunnen.”

Op de vraag hoe de duurzaamheidskoers van De Woonschakel eruitziet, vertelt Albert: “Wij zijn in staat verduurzamingsmaatregelen zonder directe huurverhoging uit te voeren en zijn alert op nieuwe technologische ontwikkelingen op bijvoorbeeld installatiegebied. Kijkend naar onze doelen willen wij in 2025 geen E, F of G labels meer hebben. Daarbij willen we ook kijken naar welke woningen we tegen verantwoorde kosten van het aardgas kunnen afkoppelen.”

“De belangrijkste uitdaging op dit moment is echter of wij onze huidige beloften aan huurders en werkwijze in de toekomst waar kunnen blijven maken. De krapte op de arbeidsmarkt bij onderhoudsbedrijven en tijdige levering van materialen is ook bij ons voelbaar. Die problematiek wordt – uit oogpunt van verwachtingsmanagement – open gecommuniceerd met onze huurders en via interne dashboards nadrukkelijk gevolgd. Het allerbelangrijkste blijft dat onze medewerkers oog hebben voor de klant en de dienstverlening die ze uitvoeren. Het blijft immers mensenwerk.”

**Marco van der Wel (Zeeuwend):
Tevreden medewerkers zijn de sleutel tot succes**

Voor woningcorporatie Zeeuwend uit Zierikzee is de sleutel van het succes van de tripel in A-scores in de Aedes-benchmark het focussen op tevreden medewerkers, begint directeur-bestuurder Marco van der Wel: “Dat klinkt misschien gek,

maar we geloven erg in het idee dat tevreden medewerkers leiden tot tevreden klanten, en dat leidt tot lagere kosten. We sturen in de organisatie daarom sterk op verantwoordelijkheden neerleggen op de plek waar die hoort, en dat is meestal niet het management. Medewerkers zijn zowel verantwoordelijk voor kosten als voor klanttevredenheid binnen de eigen discipline. Daaruit zijn keuzes voortgekomen zoals niet werken met een balie op kantoor maar alle dienstverlening thuis bij klanten te laten plaatsvinden. Verder leveren we veel maatwerk waarbij we oog hebben voor verschillen tussen huurders, zoals een snelle doorstromer of een ‘trouwe’ huurder van vijftig jaar. We investeren in persoonlijke relaties met huurders en geven klanten een vast gezicht én 06-nummer. Daarbij zijn de kleine dingen die het verschil maken, zoals een cake of pot drop voor een nieuwe huurder of een woning die fris ruikt als iemand intrekt.”



Als het gaat om onderhoud maakt Zeeuwend – in tegenstelling tot collegacorporatie de Woonschakel – juist veel gebruik van externe partners. De keuze voor een eigen onderhoudsafdeling of juist uitbesteden zegt dus per definitie niet alles over huurderstevredenheid. “We houden zelf de regie op het resultaat, terwijl derden zoveel mogelijk de uitvoering op zich nemen,” zegt Marco daarover. “De partners worden gehouden aan een hoge klanttevredenheid. Ook rondom verduurzaming werken we samen met partners. Een aantal jaar geleden hebben we gekozen voor een grootschalige aanpak. Zo hebben we de afgelopen jaren steeds meer dan tien procent van onze voorraad per jaar aangepakt, gekoppeld aan planmatig onderhoud. We vragen – behalve voor zonnepanelen – geen huurverhogingen aan de zittende huurder, waardoor de deelname hoog is en we snel en gestandaardiseerd kunnen uitrollen.”

“Als laatste bestaat ongeveer de helft van onze bedrijfslasten uit personeelskosten,” licht Marco toe. “Dat betekent dat het belangrijk is om te sturen op de formatieomvang. Zeeuwend kent inmiddels een omvang van 46 fte voor ruim

6.000 vhe, dus ongeveer 125 vhe per medewerker. Voor de toekomst is het laag houden van de bedrijfslasten voor ons de grootste uitdaging. De samenwerking binnen het samenwerkingsverband ZuidWestSamen helpt daarbij. Door nieuwe ontwikkelingen samen op te pakken, heb je wél de ontwikkelkracht maar kun je de kosten delen. Met bijvoorbeeld een gezamenlijk woonruimtebemiddelingsmodel en de samenwerking op het gebied van duurzame inzetbaarheid van medewerkers houden we de kosten laag. Tegelijkertijd is er nog steeds sprake van een toename van de administratieve en verantwoordingskosten en heeft bijvoorbeeld de OOB – een belasting voor organisaties van openbaar belang – extra kosten veroorzaakt. Ook nemen de inspanningen toe om de leefbaarheid in de kernen goed te houden en mensen met verward gedrag op de juiste manier te huisvesten. Dat zal de komende jaren voor extra uitdagingen blijven zorgen.”

Wilbert Pothoff (Destion): Hoge scores zijn resultaat van een no-nonsense bedrijfsmentaliteit

De Limburgse woningcorporatie Destion scoort al vanaf het begin van de Aedes-benchmark op alle onderdelen een A-score, blikt directeur-bestuurder Wilbert Pothoff terug: “Alleen in 2014 was er één keer een B-score op bedrijfslasten, wat te maken had met een reorganisatie. De hoge scores zijn echter geen doel op zich geweest, maar het resultaat van een no-nonsense bedrijfsmentaliteit en een visie op mens en vastgoed.”



Op de vraag wat die visie precies inhoudt, vertelt Wilbert: “Vanaf het moment dat het KWH werd uitgerold, zijn we daarbij aangesloten en kregen we in 2000 het label. Daarmee waren we de eerste corporatie in Limburg en de zevende van Nederland. Klantgericht handelen en tevreden huurders zit dus in ons DNA. We willen de huurder écht centraal zetten. Zo wordt het huurdersonderhoud nagenoeg kosteloos verricht. Ook hebben we in de afgelopen twintig



Hoe ziet jouw applicatielandschap eruit?

Hopelijk niet zoals deze spaghetti. Een goede applicatie-architectuur is overzichtelijk, waardoor veel tijd en geld bespaard blijft. Want als je jouw applicaties op de juiste manier weet te verbinden, zorg je ervoor dat relevante informatie op het juiste moment bij de juiste ontvanger terecht komt. Finalist begrijpt welke voordelen applicatie-integratie oplevert voor woningcorporaties. Heb jij ook ambities om met applicatie-integratie grote stappen te maken? Onze woningcorporatie specialisten staan voor je klaar:



Wibo Pollmann



Loutfi Ghattas



Léanne Kempees



Foppe Flokstra



Mohamed Ait Boukdir



Edwin Versteegt

jaar al onze woningen – zover nog nodig en mogelijk – volledig voorzien van isolatie en zuinige HR-verwarmingsinstallaties, zonder dit door te rekenen in de huur. We waren van mening dat de woningen nooit tijdig verduurzaamd zouden worden als we hiervoor van huurders afhankelijk zouden zijn. Tenslotte maakt deze groep vooral keuzes op basis van kosten en wilden we geen besparingsgaranties afgeven omdat we geen regie hebben op het energiegebruik van huurders. Voor deze handelswijze zijn we in 2013 genomineerd voor de Enexis Energietransitie Award.”

Door deze vroege transitie scoorde Destion in 2013 al een gemiddeld label B. “Inmiddels halen we een A-score,” vertelt Wilbert trots. “Op dit moment worden alle woningen voorzien van zonnepanelen waarbij er zes kosteloos worden aangebracht en extra panelen tegen een geringe huurverhoging kunnen worden gekozen. Hierdoor worden er gemiddeld 9,5 panelen per woning aangebracht. De vervolgstap is dat we vanaf 2028 Cv-installaties gaan vervangen door nieuwe lucht-water warmtepompen. De drie gemeenten waarin we opereren hebben geconcludeerd dat het werkgebied uitsluitend geschikt is voor een verdere elektrificatie, en omdat de verhuurderheffing vervalt kunnen we deze aanpassingen misschien vervroegen. Saillant detail is dat we het de laatste jaren zo goed hebben gedaan op het gebied van duurzaamheid, dat we nu achter het net vissen wat betreft subsidies. Het is daarom de vraag wat beter en slimmer is; koploper zijn op eigen kosten of niets doen en wachten tot verleiding met subsidies wordt gestimuleerd.”

De grootte van ongeveer 2.500 woningen is volgens Wilbert optimaal om een financieel verantwoorde én professionele organisatie in te richten: “Alle disciplines zijn vertegenwoordigd in een organisatie van onze omvang. We hebben zelfs een eigen verkoopmedewerker en ICT-dataspecialist. De grootste uitdaging blijft voor ons de uitgestrektheid van ons werkgebied – zo’n 178 vierkante kilometer – dat veel vraagt van ons organiserend vermogen.”

Het afgelopen jaar is een derde van het personeel van Destion met vroegpensioen gegaan of van baan veranderd. “Omdat we deze uitstroom aan zagen komen, hebben we vorig jaar gekeken of we zelfstandig kunnen blijven, moeten gaan samenwerken of zelfs fuseren. Uiteindelijk kwamen we tot de conclusie dat we met deze portefeuille en prestaties zelfstandig moeten blijven, mits we nieuwe medewerkers kunnen werven in de krappe werknemersmarkt. Inmiddels zijn onze negen vacatures ingevuld en is Destion klaar voor een toekomst die we zonder bedreigingen – politieke invloeden daargelaten – tegemoet zien.”

Esther Lamers (Woonwaarts):

De menselijke maat blijft het belangrijkste

Voor het Nijmeegse Woonwaarts is het realiseren van meer betaalbare woningen dé doelstelling voor de komende jaren, begint directeur-bestuurder Esther Lamers: “Zo blijven de wijken en buurten in ons werkgebied leefbaar én betaalbaar. Dat betekent dat we nieuwe woningen bouwen, maar ook inzetten op doorstroming waardoor woningen vrijkomen voor starters en gezinnen. Daarom zetten we sinds kort in samenwerking met een aantal partijen in Nijmegen een verhuiscoach in. Daarnaast blijft het een uitdaging om in deze tijd herkenbaar en nabij te blijven. Door de pandemie waren we genoodzaakt om anders te werken. Er wordt namelijk van ons allemaal verwacht dat we voldoende afstand houden en elkaar niet treffen als dat niet nodig is. Hierdoor ben je al snel geneigd om contacten daadwerkelijk te verminderen en de spreekwoordelijke onderlinge afstand te vergroten. We blijven toch ons best doen om binnen de kaders van wat mogelijk en wenselijk is nabij te blijven, zodat we op een veilige manier goed kunnen blijven werken aan sociaal duurzame buurten. Dat vraagt tijd en energie, maar mensen waarderen het enorm.”



Woonwaarts stemt haar dienstverlening zo goed mogelijk af op wat bewoners prettig vinden, vertelt Esther op de vraag wat de sleutel achter hoge huurdertevredenheid is: “We merken dat mensen tevredener zijn als de communicatie goed verloopt. Zo geven we altijd duidelijk aan wat bewoners kunnen verwachten bij een reparatieverzoek. En dan moet je natuurlijk wel doen wat je belooft. Ook helpt digitalisering ons soms efficiënter te werken, zodat we meer tijd overhouden voor maatwerk. Maar digitalisering is niet altijd de oplossing; de menselijke maat blijft het belangrijkste.”

Kijkend naar bedrijfslasten en duurzaamheid, blijft Woonwaarts kritisch naar zichzelf: “We investeren in een stevig netwerk met partners om onze uitgaven zo laag mogelijk te houden,”

Van huren naar wonen

Betrokken bij de leefomgeving en alle zaken binnen handbereik

Jouw klant staat nog meer centraal



Verhoog het woongenot



Dag Melanie!

Marktstraat 2, Huizen

Wat wil je doen?



Klus aanvragen

Huur opzeggen

Informeer je huurders proactief



Breng buurtbewoners met elkaar in contact



Persoonlijk digitaal contact



Mijn woonzaken

Reparaties & Onderhoud

Mijn huur



Mijn evenementen

Mijn berichten

Mijn geldzaken



Verhoog de klanttevredenheid



Verbind bewoners met jouw organisatie



Wij verbinden jou met je klanten

zig

ZEKERHEID | INNOVATIE | GEMAK

De persoonlijke app voor jouw huurders
zig.nl/app

legt Esther uit. “Ons uitgangspunt is dat we het zelf doen als dat kan, samen als dat meer oplevert en laten doen als een partner dat beter of goedkoper kan. Om ervoor te zorgen dat ons bezit in 2030 gemiddeld energielabel A heeft, voeren we de energiebesparende maatregelen zoveel mogelijk uit met de werkzaamheden van planmatig onderhoud. Zo maken we snel veel ‘labelsprongen’ en hebben bewoners het minst last van de werkzaamheden.”

Het vasthouden van de goede resultaten wordt de komende jaren wel steeds lastiger, sluit Esther af: “We werken elke dag samen met bewoners en partners aan sociaal duurzame buurten. Onze dagelijkse processen zijn hierop ingericht en helpen ons daarbij. Alles wat we investeren en doen moet bijdragen aan onze opgave: zorgen dat mensen zich thuis voelen. Wat we doen is dan ook geen ‘kunstje’. Daarom geloof ik dat we de huurder tevredenheid kunnen vasthouden.

Ik verwacht wel dat onze bedrijfslasten hoger worden door personele uitgaven. Om aan onze grote opgaven te kunnen voldoen, investeren we meer in onze medewerkers. Maar dat is het waard; het draagt immers bij aan waar we als Woonwaarts voor staan.”

Beter Wonen IJsselmuiden:

Het gewone goed doen en het goede gewoon

Het Overijsselse Beter Wonen IJsselmuiden ziet meerdere uitdagingen voor zich liggen als het gaat om het hoog houden van de benchmarkscores, begint Manager Financiën en Beleid Stefan Klein Koerkamp: “Bijvoorbeeld hoe we het klantcontact goed houden tijdens de coronapandemie en hoe we de stroom aan nieuwbouw in goede banen leiden. We bouwen levensloopbestendige woningen voor senioren, maar ook voor jongeren onder de 23 jaar hebben we oog. Op dit moment zien we de veranderopgave van ons bezit als allergrootste uitdaging. We willen de woonlasten laag houden voor de bestaande voorraad en passende nieuwe woningen bouwen. Uit de benchmark blijkt dat we het op dat gebied goed doen, ons doel is om hier stappen te blijven zetten.”

Een hoge score behalen in alle categorieën behaal je volgens Medewerker Verhuur Jenine Kanis door dicht bij je huurders te staan en laagdrempelig toegankelijk te zijn. “Ons kantoor staat niet voor niets middenin de samenleving. We zijn goed in contact met onze huurders waardoor we een lage huurachterstand en geen ontruiming hebben. Ook dienen huurders geen zaken over ons in bij de Klachtenadviescommissie. Een teken dat wij bij problemen er altijd samen uit proberen te komen en daar ook in slagen. Om de klanttevredenheid te monitoren, gebruiken we onder andere de enquêtes van het KWH. Deze resultaten geven ons waardevolle en specifieke inzichten om steeds beter contact te hebben. Daarnaast hebben we als kleine corporatie korte lijnen waardoor we snel reageren op actualiteiten, om zo als team mee te denken met onze huurders.”

Om de goede scores vast te houden, is het belangrijk om verwachtingen goed te managen en je te blijven verplaatsen in de huurder, vat Jenine samen: “Uiteraard doen we hier ons best voor. We benaderen onze huurders zoals we zelf ook benaderd willen worden en denken proactief mee. Dat willen we de komende jaren blijven doen. De realiteit is wel dat een groot project – zoals een renovatie – invloed kan hebben op cijfers. Pas op het moment dat de cijfers zakken en we dit niet kunnen herleiden via projecten of signalen in KWH-resultaten, moeten we ons zorgen maken.”

Als kleine corporatie zijn de personale bezetting en digitaliserings- en automatiseringsprocessen van Beter Wonen IJsselmuiden kwetsbaar, sluit Stefan af: “We zijn daar alert op. Zo hebben we qua personeel veel kennis in huis, maar zijn we niet bang om expertise in te vliegen om de continuïteit te borgen. Daarnaast volgen we automatiseringsontwikkelingen op de voet. Door de geringe omvang, gaan de kosten soms voor de baten uit. Hier moeten we scherp op zijn en keuzes in durven maken, ook al denken we niet dat fusie voor ons een oplossing is. Wanneer dit besproken wordt tijdens overleggen met de RvC en belanghouders, blijkt bij geen enkele partij dit de voorkeur te hebben. Tegengesteld zelfs; belanghouders waarderen ons om onze omvang en de daaraan gekoppelde slagvaardigheid en flexibiliteit. We houden daarom vast aan onze kracht omschreven in het visitatierapport: We doen het gewone goed en het goede gewoon!”

Marc Fischer (WBV St. Willibrordus): Het houden van een goede balans tussen beschikbaarheid en betaalbaarheid

Het houden van een goede balans tussen beschikbaarheid en betaalbaarheid is voor het Zuid-Hollandse WBV St. Willibrordus de belangrijkste missie, vertelt Manager Vastgoed Marc Fischer: “Betaalbaarheid zit deels weer verweven in duurzaamheid. Hiermee zitten wij goed op schema met diverse succesvol



Versnel uw verkoop- en verhuurtransacties

Het organiseren van de overdracht bij verkoop en vrije-sector-huur kost veel tijd. Net als het coördineren van werkzaamheden van een onderhoudsdienst, taxateur, inspecteur, makelaar en notaris.

Notapp stroomlijnt processen en versnelt samenwerking. We faciliteren de publicatie van aanbod op (uw) websites en op Funda en organiseren de cont(r)acten met geïnteresseerden. Dit zorgt voor een betere doorstroming binnen uw woningbestand.

Kijk op **notapp.nl**

Bel voor het maken van een afspraak
of demonstratie (088) 668 28 00

NOTAPP

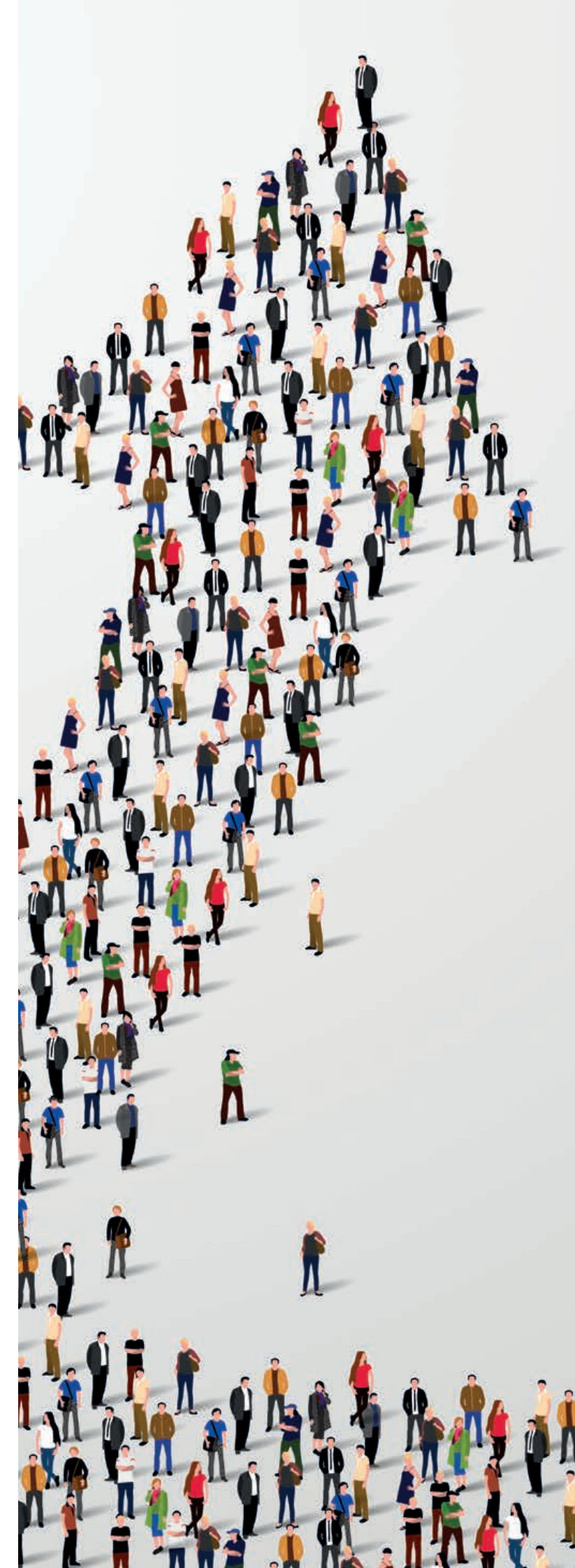
afgeronde projecten. Echter, beschikbaarheid vertaalt zich ook naar ontwikkellocaties. Binnen de gemeente Wassenaar ligt hier wel een uitdaging. Door de beperkte mogelijkheden kijken we daarom kritisch naar ons eigen bezit en eventuele kansen voor herstructurering, met als doel de kwaliteit te verbeteren én het aanbod te vergroten. Op dit moment hebben wij bijvoorbeeld 40 kwalitatief slechte woningen uit de exploitatie genomen. Hier gaan we de komende periode 86 sociale huurappartementen bouwen, een netto toevoeging van 46 woningen dus."



Volgens Marc helpt de kleine omvang van Willibrordus om de hoge scores te bereiken: "De kern van onze organisatie is altijd een klantgerichte bedrijfsvoering geweest waarbij we dicht bij de klant staan. Al jaren scoren wij goed – zowel in de onderzoeken van KWH als in de benchmark – op het gebied van huurdertevredenheid, waar we uiteraard erg trots op zijn. Zeker gezien de afgelopen jaren waarin we zichtbaar moeten blijven middenin een pandemie. We analyseren de scores, proberen waar mogelijk en realistisch te verbeteren en gaan met bewoners het gesprek aan. Soms kunnen we de onvrede niet wegnemen, maar willen wel begrip tonen en krijgen over de oorzaak."

Doordat Willibrordus dicht bij de klant staat, zit klanttevredenheid verweven in het DNA, vertelt Marc: "We proberen daarnaast met een positieve blik naar de toekomst te kijken. Bedreigingen zijn er altijd, met de huidige coronapandemie als goed voorbeeld. Dit heeft een enorme impact op onze huurders, zowel financieel als sociaal. Betaalbaarheid blijft een belangrijk thema. Daarnaast is de inflatie erg hoog, staan bouwkosten onder hoge druk én lopen de wachttijden op. Onze benchmarkscores tonen aan dat we financieel gezond zijn en dat we de belangrijkste stakeholder – de huurder – goed kunnen blijven bedienen. Daar willen we ons ook in de toekomst hard voor blijven maken."

Foto's: Shutterstock, Eigen foto's





VVA: Corporaties moeten hun bedrijfsvoering digitaal transformeren en toekomstbestendig maken

Op de foto: Piet Verdult (links), Martijn Videler (midden), Mark Musters (rechts).

Woningcorporaties hebben de laatste jaren grote sprongen gemaakt als het gaat om digitalisering en automatisering. Maar daarmee is de kous niet af. Wat zijn de volgende stappen die genomen moeten worden, waarom is dat zo belangrijk en welke rol is daarbij weggelegd voor het bestuur en de RvC? *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met partners Martijn Videler, Piet Verdult en Mark Musters van VVA.

Jullie hanteren het credo ‘Futurizing your business’; wat verstaan jullie daaronder?

Het benadrukt twee punten. Namelijk dat we organisaties ondersteunen bij hun digitale transformatie en daarmee toekomstbestendig maken. Het woord ‘business’ geeft aan dat de organisatie en haar doelgroep centraal moeten staan en niet de techniek.

Waarom is dit zo belangrijk voor woningcorporaties?

Het tempo van technologische vooruitgang is hoog. Als je daar als organisatie niet op tijd op anticipeert en organiseert, krijgen huurders en medewerkers daar last van. Neem als voorbeeld ontwikkelingen rondom de cloud. Aan de ene kant verschuiven een aantal technische beheertaken naar softwareleveranciers, wat ontzorgt. Aan de andere kant ontstaat een situatie waarbij je als organisatie steeds minder regie hebt over het moment en de frequentie van nieuwe releases. In een uitgebreid applicatielandschap in de cloud met veel koppelingen kun je straks hele dagen vullen met testen, zeker als deze applicaties op enig moment het niveau bereiken van continuous delivery, waarbij continu nieuwe softwareversies worden gepusht. Een beheerorganisatie die hierop is toegerust en slim gebruikmaakt van bijvoorbeeld testautomatisering kan die uitdaging prima aan.

Jullie pleiten ervoor dat digitalisering meer op de agenda van de RvC en besturen moet komen; waarom?

De impact van digitalisering op de dienstverlening is zo groot dat het wel een item op die agenda’s móet zijn. We zien bij onze klanten duidelijk dat dit besef groeit en het ook steeds meer prioriteit krijgt. Dat is een goede ontwikkeling. Een RvB of RvC moet in staat zijn om de organisatie uit te dagen. Bijvoorbeeld over hoe data ingezet wordt ten behoeve van een betere dienstverlening en lagere bedrijfslasten, hoe de ethische kant van toegepaste algoritmes geborgen wordt of welke stappen de organisatie moet zetten om daarvoor de juiste competenties te ontwikkelen. Allemaal goede vragen met de blik op de nabije toekomst.

Waarom zou de inzet van DigiCoaches daarbij meer opleveren dan de inzet van een functioneel beheerder?

Waar een functioneel beheerder zich doorgaans op het oplossen van issues in een applicatie richt, is het takenpakket van een DigiCoach breder. Zo richt een DigiCoach zich niet alleen op een stuk software, maar ook op de gebruiker. De inzet is om de kloof tussen technologische mogelijkheden en digitale vaardigheden van medewerkers te dichten.

Dat bevordert werkplezier en versterkt de duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Vaak combineren we DigiCoaching met DigiChallenges. Een ludieke competitie waarin teams over afdelingen heen opdrachten moeten uitvoeren die hun digitale kennis en vaardigheden een boost geven. Dat is niet alleen leuk, maar bevordert ook de teamspirit en het digitaal zelfvertrouwen van medewerkers. Thema’s die daarbij voorbij komen zijn bijvoorbeeld het optimaal benutten van functionaliteiten binnen MS Teams of van een nieuw ERP-systeem. Waardevol voor gebruikers én de organisatie, die veel geld investeert in IT-oplossingen en doorgaans maar een beperkt deel ervan benut.

Hoe helpen al deze technologische veranderingen uiteindelijk de huurder?

Pas vrij recent zijn corporaties de waarde van data gaan inzien. Terwijl het benutten ervan klanten en medewerkers erg vooruit kan helpen. Bijvoorbeeld door met algoritmes woningzoekenden in hun klantreis te ondersteunen bij het vinden van geschikte woonruimte. Of door incasso-medewerkers te ondersteunen met een dashboard waarop zij van een specifieke klant de meest kansrijke betalingsregeling in beeld krijgt met termijnen en bedragen. Daardoor blijven huurders vaker uit de betalingsproblemen en neemt het aantal uitzettingen af. En corporaties maken minder incasso- en deurwaarderskosten en verlagen hun huurdervering. Dat zijn ontwikkelingen die je vanuit maatschappelijk en financieel perspectief eigenlijk niet mag negeren.

Wat zijn innovatieve ontwikkelingen die aan de horizon gloren waar corporaties zich op moeten voorbereiden?

We kunnen zondermeer stellen dat RPA uit de kraamkamer is, ook binnen de corporatiesector. Dat is een blijvertje en steeds meer corporaties zetten hun softwarerobot met naam en al op de loonlijst. Zo’n digitale assistent hoeft nooit in quarantaine en raakt niet vermoeid met saaie repetitieve taken, al werkt hij dag en nacht. Ook process mining voor een realtime röntgenfoto van je procesverloop en data science met verklarende en voorspellende algoritmes zijn sterk in opkomst. Dat betekent wat voor het personeelbestand van de toekomst; meer specialistisch werk. Zowel op gebied van de ondersteunende technologie en ook op het bieden van dienstverlening op maat aan klanten. En daar is het juist om te doen.



Jan van der Wegen (Vesteda):

Investerings in communicatie renderen goed

Woningcorporaties willen tevreden huurders. Dat is niet anders bij Vesteda, een van Nederlands grootste particuliere beleggers met ruim 28.000 woningen. Hoe zorgt Vesteda voor tevreden huurders? Welke invloed heeft communicatie op klanttevredenheid? CorporatieGids Magazine legde dit en meer voor aan Jan van der Wegen, Regiomanager Zuid bij Vesteda.

De ambitie van Vesteda is om de beste verhuurder van Nederland te zijn. “Klopt,” start Jan het gesprek. “Dat is natuurlijk best ambitieus, maar dat past ook bij Vesteda. We willen dat huurders zich thuis voelen bij ons. Onze doelgroep zijn de huurders in de middeninkomens. Hen willen we comfortabele woningen bieden tegen een betaalbare prijs. Daar hoort een goede bereikbaarheid van onze organisatie en een klantvriendelijke dienstverlening zeker bij. Ondanks de toenemende digitalisering van klantcommunicatie blijft persoonlijk contact ook gewoon mogelijk. Eigenlijk willen we onze huurders behandelen zoals we zelf behandeld willen worden. En dat lukt meestal heel goed.”

Beste verhuurder

Jan vervolgt: “Als je goed luistert naar de behoeften van de huurder en daarop inspeelt, draagt dat bij aan de ambitie om de beste verhuurder van Nederland te zijn. Een voorbeeld is dat onze huurders duurzaamheid belangrijk vinden. Dat uit zich in vragen over onderwerpen als isolatie, zonnepanelen of de beschikbaarheid van laadpalen voor auto’s. Misschien is dit onderwerp zelfs wel belangrijker voor onze huurdersdoelgroep dan voor de sociale huurder bij een woningcorporatie. Omdat dit thema belangrijk is, streven wij ernaar om over twee jaar zo’n 99 procent van de energielabels van onze woningen in een groen segment te hebben. Ook benchmarks met andere commerciële vastgoedbeleggers gebruiken we om meer te leren. Natuurlijk kijken we ook naar woningcorporaties, maar die vergelijking is slechts deels bruikbaar omdat zij een andere doelgroep bedienen dan wij.”

Institutionele beleggers

Vesteda belegt gelden van institutionele beleggers. Jan zegt hierover: “De organisatie is ontstaan vanuit het ABP. Maar inmiddels hebben we ons ontwikkeld tot een zelfstandige organisatie die werkt voor diverse institutionele beleggers. Natuurlijk houden we de belangen van de beleggers goed in de gaten, want het blijft wel hun geld. Maar uiteindelijk is onze visie dat een tevreden huurder zal zorgen voor een tevreden belegger. Daarom ligt onze focus op de huurders. Die belangen liggen overigens niet ver uit elkaar. Immers, pensioenfondsen willen goede pensioenen kunnen verzorgen en bereiken dat door goede woningen te verhuren met tevreden huurders die later ook weer een goed pensioen willen hebben. Het is maar een kleine cirkel dus.”

Communicatie huurders

Een tevreden huurder begint bij goede communicatie, vertelt Jan: “Dit is de afgelopen jaren door de toenemende digitalisering duidelijk veranderd. Tien jaar geleden liepen we bijvoorbeeld nog veel ‘in het veld’ door de complexen. Dat doen we nu minder. Daarom verandert onze rol. Als we nu bij het complex komen, doen we bewust onze Vesteda-jas aan zodat we goed herkenbaar zijn en mensen ons ook

makkelijk kunnen aanspreken. Ook bellen we even aan bij nieuwe huurders om te vragen of alles naar wens is. Het lijken kleine dingen, maar het wordt enorm op prijs gesteld.”

Andere insteek huurderscommunicatie

“De toegenomen digitalisering heeft meer consequenties gehad voor de communicatie met huurders. Zo is de baliefunctie volledig afgeschaft. Wel zijn we telefonisch bereikbaar voor mensen die dat willen. Maar onze communicatie is zeker verlegd naar het zoveel mogelijk vooraf informeren van onze huurders. Met de insteek van ‘Wat zouden we zelf willen weten?’ en dat dan digitaal communiceren,” geeft Jan aan. “Als er bijvoorbeeld iets speelt in een complex, dan communiceren we dat in één keer aan alle betrokkenen. Vroeger werd zoiets vaak door de persoon ter plekke gedaan of werd er gewacht tot we gebeld werden. Nu nemen we veel meer het initiatief.”

Klantportaal

“Mede om deze uitbreiding te vergemakkelijken, is Vesteda medio 2020 overgestapt naar een vernieuwd klantportaal,” gaat Jan verder. Op de vraag of daar een directe aanleiding voor was, zegt hij: “Wij hadden al in 2014 een eigen Mijn-Vesteda-omgeving ontwikkeld. Dat is maatwerksoftware geweest zoals veel systemen die we in gebruik hadden. Daardoor hadden we verschillende databases in gebruik wat de efficiëntie bij wijzigingen hinderde. Onder andere vanuit de wens om geen maatwerk meer te gebruiken, zijn we overgegaan op het Tobias-platform van Aareon. Ook hebben we vorig jaar het Fox-klantportaal in gebruik genomen. Zo hebben we ons geconformeerd aan de standaarden in de markt. De overgang naar het Fox-klantportaal was wel wennen. Het maatwerkpakket kenden we natuurlijk door en door, maar inmiddels bevalt het bijzonder goed en maken we van steeds meer mogelijkheden gebruik. Er zitten in het nieuwe klantportaal bijvoorbeeld mogelijkheden die in ons oude portaal niet aanwezig waren. Bovendien zijn sommige van onze werkwijzen door Aareon ook weer toegevoegd aan het pakket waardoor dat weer tot standaard verheven is. Deze wisselwerking met Aareon is voor ons natuurlijk van grote toegevoegde waarde.”

Huurders en klantportaal

Uit recent onderzoek van KWH blijkt dat bij woningcorporaties zo’n 56 procent van de huurders niet weet dat er een klantportaal is. Bij Vesteda ligt dat percentage volgens Jan fors lager: “We weten dat zo’n 80 procent van onze huurders zich heeft aangemeld bij ons klantportaal. De adoptie ervan ligt dus beduidend hoger dan bij woningcorporaties. Mogelijk heeft dit met het type huurder te maken. Middeninkomen, werkend of gepensioneerd, actief en gemiddeld iets ouder; dat zal bij een gemiddelde woningcorporatie echt anders liggen, neem ik aan. Daarnaast zijn we



UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS

Hoe bereikbaar is uw organisatie?

CorporatieGids LIVE Kennisdag
Dinsdag 22 maart
Sessie 13:15
Kom kennis maken!

info of demo: www.unexus.nl



hét adviesbureau voor woning corporaties

AVW2

uw I&A beleidsplan op 1 a4

een **bedrijfskundige aanpak** van uw I&A beleid met commitment van bestuur en MT, en betrokkenheid van de organisatie.

Jos Vervoort 06 51 43 34 39

"AVW2 maakte bij ons de verbinding tussen ICT en de lijnorganisatie"

www.avw2.nl



ook al sinds 2014 bezig met het stimuleren van het portaal-gebruik. Als huurders ons bijvoorbeeld bellen of op een complex aanspreken dan attenderen we ze ook altijd op de gemakken van het klantportaal. Het gebruikspercentage van ons huurdersportaal ligt hoog, maar het gaat dus niet vanzelf."

Verschillen

Op de vraag of de communicatie met huurders van Vesteda anders is dan communicatie met een gemiddelde corporatie-huurder, zegt Jan: "Het zal grotendeels gelijk zijn, schat ik in. Toch denk ik dat wij als Vesteda hier meer in willen investeren. Dat komt aan de ene kant door onze doelgroep die homogener is en meer openstaat voor digitale mogelijkheden. Aan de andere kant moeten we ook wel vooroplopen, juist omdat de verwachtingen van onze huurders hoog zijn. Die combinatie zorgt ervoor dat onze investeringen in communicatie met de huurders tot goede resultaten leiden. We hebben nog verbeterwensen genoeg maar de basis staat als een huis."

Beschikbaarheid data

Die veranderde communicatie en toegenomen digitalisering leiden er ook toe dat Vesteda steeds meer data makkelijk beschikbaar moet hebben, sluit Jan af. "Om een voorbeeld te noemen, we hadden recent forse wateroverlast in het zuiden. We wilden daarom snel met onze huurders communiceren over hun situatie. Er bleek toen dat we niet van alle complexen snel inzicht hadden welke elektrische installaties gevaar liepen bij overstromingen. Natuurlijk kan dat soort informatie achterhaald worden, maar dat kan te lang duren. Dit voorbeeld heeft ertoe geleid dat we veel meer aandacht aan klimaatrisico's zijn gaan besteden. Dus ja, het beschikbaar zijn van actuele en makkelijk bereikbare data is enorm belangrijk voor Vesteda, ook voor communicatiedoelinden. Veranderingen in onze omgeving zorgen ervoor dat we dit zullen blijven uitbreiden."

De oplossing voor het beheren van
vastgoeddata gedurende de gehele
levenscyclus, van **bouw tot sloop**.



ÉÉN WAARHEID

VOLWAARDIGHEID
BEZITSREGISTRATIE

VERHOGEN DATAKWALITEIT

VERLAGEN BEDRIJFSLASTEN

OPTIMALISEREN
KETENSAMENWERKING

KEUZEVRIJHEID &
WENDBAARHEID

VEILIG & SCHAALBAAR

FUNDAMENT VOOR
VERNIEUWING

DIRECT BESCHIKBAAR

 **Vastgoedtabel.nl**

Anke van de Ven (Volksbelang):

Nieuwe IT-infrastructuur helpt ons om bewonersgedreven te zijn

Woningcorporatie Volksbelang uit Helmond wil voor haar bewoners 'altijd in de buurt' zijn. Wat houdt dat in, wat vraagt het van de organisatie en wat levert het de bewoners uiteindelijk op? *CorporatieGids Magazine* sprak erover met woonconsulent Anke van de Ven: "Het doel is om onze bewoners het wonen zo makkelijk mogelijk te maken."

Met een kleine 3.000 vhe is Volksbelang actief in de regio Helmond. Op de vraag wat voor de Brabanders de belangrijkste uitdagingen zijn anno 2022, begint Anke: "Op dit moment leert onze organisatie op een andere manier te werken. We hebben onlangs onze nieuwe visie – Altijd in de buurt – aangekondigd. Tegelijkertijd hebben we gekozen voor een nieuw IT-systeem om ons bij het realiseren van die visie te ondersteunen. Dit vergt een andere werkwijze, bijvoorbeeld als het gaat om het registreren van gegevens en papierloos werken."

Gemakkelijk benaderen

Met de nieuwe visie wil Volksbelang het haar bewoners zo makkelijk mogelijk maken, licht Anke de verandering toe: "Daarom starten we aankomende zomer ook met de implementatie van een bewonersportaal. Hiermee kunnen bewoners zelf afspraken inplannen met opzichters en eigen gegevens inzien en aanpassen. De tijd die wij overhouden doordat we minder telefoon krijgen, zetten we weer in om nóg meer in de wijken aanwezig te zijn zodat bewoners ons heel gemakkelijk kunnen benaderen."



Datarotonde MANAGED OPLOSSINGEN



De data waarmee we werken zijn kwalitatief beter waardoor we meer tijd gaan krijgen voor onze bewoners.

Bewoners voorop

Het centraal zetten van bewoners heeft de afgelopen twee jaar door de coronapandemie wel onder druk gestaan, beaamt Anke: “We hebben natuurlijk geprobeerd onze dienstverlening zoveel mogelijk op pijl te houden, ons houdend aan de geldende maatregelen. De bewoners staan daarbij centraal en systemen zijn niet leidend. In de praktijk houdt dit in dat persoonlijk contact voorop staat. Als persoonlijk contact niet mogelijk is, proberen we via bijvoorbeeld Microsoft Teams of beeldbellen toch op een persoonlijke manier bewoners te woord te staan.”

Nieuwe IT-strategie

“Om die manier van werken te ondersteunen – waarin de bewoner centraal staat én persoonlijk bediend wordt – is een integraal ERP-systeem onontbeerlijk,” vertelt Anke. “We hebben daarom eind vorig jaar de keuze gemaakt voor ViewPoint van Itris. Onze visie is om zoveel mogelijk informatie in dit primaire systeem op te slaan. Zo kunnen collega’s overal waar ze zijn gemakkelijk gegevens ophalen die nodig zijn om te kunnen werken. Daarbij ontkomt je er niet aan om soms gebruik te moeten maken van een expertsysteem, maar onze voorkeur is om zoveel mogelijk af te vangen binnen ViewPoint.”

Bewonersgedreven

Deze ICT-visie helpt Volksbelang bewonersgedreven te zijn, legt Anke uit: “Omdat alle informatie in één systeem beschikbaar is, werken we effectiever en efficiënter. De data waarmee we werken zijn kwalitatief beter waardoor we tijd en geld overhouden. Dit kunnen we vervolgens weer aanwenden ten gunste van onze bewoners.”

Nieuwe manier van werken

Het implementeren van de nieuwe manier van werken werd lastiger gemaakt door het thuiswerken en de lockdowns tijdens de coronapandemie. “Gelukkig hebben we de meeste

afspraken voor het inrichten van het systeem en de opleidingen op locatie kunnen doen, maar de nazorg was digitaal,” blikt Anke terug. “Aan het begin ging dat moeizaam omdat instellingen en sommige autorisaties nog goed afgestemd moesten worden. En ondanks een opleiding zijn collega’s toch zoekende. We hebben na elke vraag zo snel mogelijk geprobeerd te schakelen, maar soms duurt een antwoord dan toch net iets langer dan gehoopt. Itris was overigens digitaal beschikbaar en heeft ons hierbij goed ondersteund.”

Collega’s uitwisselen

Naast samenwerken met de leverancier doet Volksbelang dat ook met verschillende collega-corporaties uit de regio. Op de vraag hoe die samenwerking eruitziet, vertelt Anke: “Wat we bijvoorbeeld doen is het uitwisselen van collega’s voor verschillende projecten. Voor de implementatie van het nieuwe ERP-systeem is een collega van Bergopwaarts nauw betrokken geweest. Die medewerker heeft ons in bijna alles begeleid omdat zij ons al voor waren gegaan, en zal ons in de komende nazorgfase ook blijven bijstaan. Zo hoeft je niet het wiel opnieuw uit te vinden, maar maak je het voor iedereen makkelijker.”

Persoonlijk én in de wijk

Om ook de komende jaren ‘Altijd in de buurt’ te blijven, zal Volksbelang zich blijven focussen op plaatsonafhankelijk werken, sluit Anke af: “We moeten mobiel zijn en daarvoor moeten de systemen ons faciliteren op elke gewenste plek; aan de keukentafel bij een bewoner, in de bouwkeet, op zolder thuis of op kantoor. Ook de samenwerking met de aannemers zal nog meer gedigitaliseerd worden zodat we te allen tijde met de juiste informatie onze bewoners goed en snel kunnen helpen. Op die manier willen we blijven inzetten op zoveel mogelijk in de wijk aanwezig zijn en persoonlijk contact met onze bewoners.”



Anton Vreugdenhil en Jarno Cislo (Cegeka):

Woningcorporaties helpen bij het realiseren van de ‘connected’ organisatie

Een connected vastgoedorganisatie zijn. Dat is volgens Anton Vreugdenhil (CEO Business Solutions) en Jarno Cislo (Managing director) van Cegeka voor woningcorporaties van cruciaal belang om alle uitdagingen aan te kunnen. Wat bedoelen ze met een connected organisatie zijn? Hoe kunnen corporaties dat worden? CorporatieGids Magazine legde ze deze en andere vragen voor.

Wat is jullie visie op de woningcorporatie van de toekomst?

Woningcorporaties werken hard aan het terugdringen van het tekort aan betaalbare woningen, verduurzaming en onderhoud van het vastgoed én het creëren van prettige buurten. Om woningcorporaties in staat te stellen deze omvangrijke uitdagingen te realiseren, is het van belang een organisatie te faciliteren met moderne en slimme ERP-software dat digitaal samenwerken mogelijk maakt. Dit vraagt om verbinding tussen alle betrokken partijen in de markt; van huurder en aannemer tot aan de woningcorporatie. Wij noemen dit de ‘connected’ organisatie.

Wat houdt een ‘connected’ organisatie zijn in?

Voor ons betekent dat een organisatie die midden in haar omgeving staat en waar elke afdeling is gedigitaliseerd. Dat gaat van verhuur tot financiën en van ontwikkeling tot aan onderhoud. De huidige omstandigheden bieden grote kansen voor woningcorporaties. Wanneer processen van start tot einde worden gedigitaliseerd, kunnen woningcorporaties een veilige en naadloze verbinding tussen mensen, processen en dienstverlening mogelijk maken.

Welke rol speelt ERP hierin?

Een open, veilig en gebruikersvriendelijk ERP-systeem is het fundament van elk bedrijf en versterkt de ontwikkeling van processen die de levenslijn vormen waarop een organisatie functioneert. Het is van doorslaggevend belang om te kiezen voor een wendbaar ERP-systeem en dat vanaf de start mee te nemen in het besluitvormingsproces. Met wendbaarheid bedoelen wij een systeem dat continu wordt doorontwikkeld en bij de tijd blijft. We hebben de afgelopen jaren gezien dat het niet continu doorontwikkelen van ERP-software uiteindelijk het gat tussen de wensen van de organisatie en de mogelijkheden van technologie te groot maakt.

Welke rol speelt de cloud daarin?

Vandaag de dag kan cloudtechnologie de snelheid en de mogelijkheden van verandering zelfs bepalen. Voor de ontwikkeling van een wendbaar platform voor de woningcorporatiesector, maakten wij de strategische keuze voor Microsoft Dynamics. We leveren specifiek voor de vastgoedsector een oplossing als toevoeging op het Dynamics platform, Dynamics Empire Online. 100 procent Microsoft cloud en 100 procent sectorstandaarden zoals RGS, CORA, VERA en DICO. Zo profiteren woningcorporaties van alle nieuwe verbeteringen zowel functioneel als technologisch zonder deze te moeten implementeren in hun specifieke omgeving. Kortom; continue innovatie voor het gehele proces dat direct beschikbaar kan worden gesteld aan de eindgebruiker.

Wat is jullie visie op het samenwerken met partners in de keten?

Het samenwerken met huurders en partners en het verder optimaliseren en digitaliseren van processen is essentieel voor het realiseren van de ‘connected’ organisatie. Er ontstaan

nieuwe mogelijkheden die een effectiever ecosysteem doen ontstaan. De kracht van samenwerking binnen het ecosysteem creëert een hefboomwerking voor innovatieve en duurzame oplossingen en relaties.

Welke rol spelen de medewerkers in een ‘connected’ organisatie?

We hebben software en de ICT-werkplek zien veranderen tijdens de recente pandemie, waarbij bedrijven overgingen op hybride werkomgevingen en meer samenwerkings-technologieën omarmden. Werken binnen de connected organisatie brengt een nieuwe digital first-werkomgeving met zich mee. Medewerkers hebben continu interactie met technologie en digitale workflows. Rollen veranderen waardoor nieuwe werkgelegenheidskansen ontstaan op gebieden waarvan we het bestaan nog niet kennen. Organisaties moeten zich blijven inzetten voor elke individuele werknemer om de ‘digital first’-werkplek goed geïmplementeerd te krijgen. Om dit te bewerkstelligen zijn intuïtieve systemen die altijd, overal en op verschillende devices te gebruiken zijn nodig. We besteden veel aandacht aan de gebruiksvriendelijkheid van Dynamics Empire en aan opleiding, training en support als we organisaties gebruik laten maken van of omzetten naar Dynamics Empire (Online). Het blijft mensenwerk.

Hoe verloopt de ontwikkeling naar een connected vastgoedorganisatie?

De weg naar een connected organisatie is een geleidelijke en de transformatie zal niet van de ene op de andere dag gebeuren. Wij werken momenteel intensief met al onze klanten en Woondynamics aan de overgang naar Dynamics Empire Online. Inmiddels maken tien corporaties daarvan gebruik.

Rechts: Anton Vreugdenhil, CEO van Cegeka Business Solutions en verantwoordelijk voor alle Microsoft Dynamics 365-activiteiten in Europa, waar Cegeka actief is in een achttal industrieën. **Links:** Jarno Cislo, Managing director van de industrie vastgoed en daarmee verantwoordelijk voor alle vastgoedactiviteiten binnen Cegeka Business Solutions.



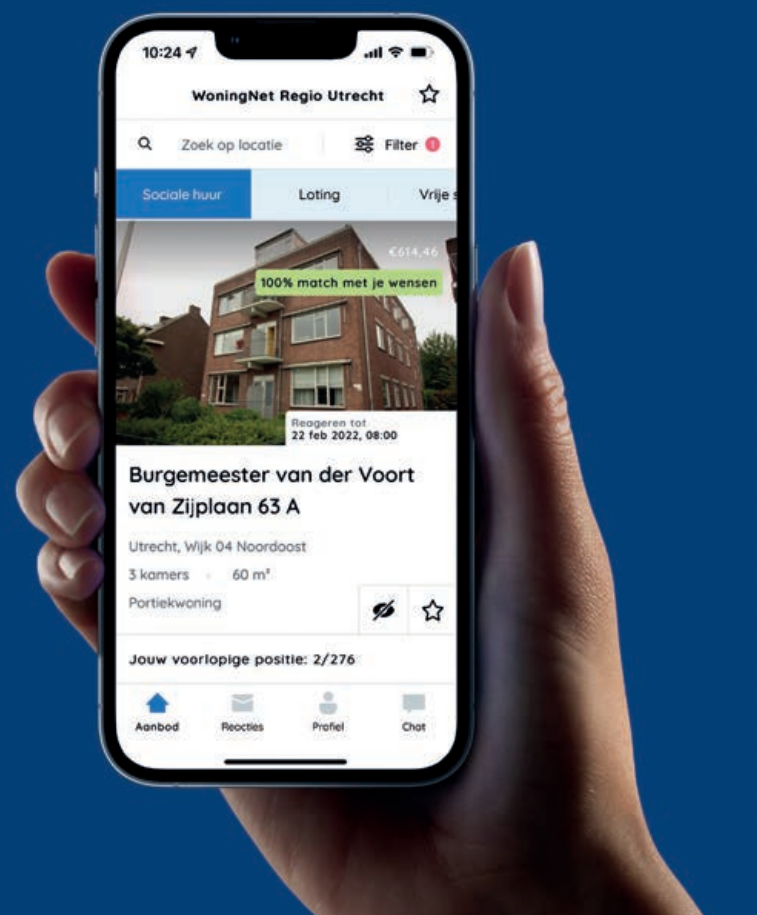
WoningNet



beoordeling: 4,2

De ervaring die uw
woningzoekenden
willen.

Scan en lees meer over DAK,
dé app voor woningzoekenden



Column

Hoera! We hebben een minister van, pardon, voor volkshuisvesting



Het is eindelijk zover! We hebben weer een minister voor Volkshuisvesting. Een bekende bovendien: Hugo de Jonge. Jacqueline Cramer was tot begin 2010 nog minister van Volkshuisvesting (én Ruimtelijke Ordening natuurlijk). Is dat verschil tussen 'van' en 'voor' eigenlijk relevant, of is het louter taalkundig geneuzel en bestuurlijke fijnslijperij? Van wie is volkshuisvesting eigenlijk?

Duidelijk is wel dat de minister voor volkshuisvesting voortvarend is gestart. Na een rondje 'langs de velden' en gesprekken met partijen zoals Aedes en de Woonbond stuurde minister De Jonge op 14 februari de Beleidsbrief 'Portefeuille Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening' naar de Tweede Kamer. Regie nemen op complexe verdelingsvraagstukken staat daarin centraal. Maar hoe ziet die regie eruit? Wat betekent dat voor alle partijen die het de afgelopen jaren zonder regie moesten stellen? De minister omschrijft regie in prachtig proza maar enigszins cryptisch als 'het herwinnen van de publieke ruimte op het vrije spel der krachten'. Wat moeten we ons daarbij voorstellen?

Gerard van Bortel is Universitair
Docent Huisvesting Management,
TU Delft, Lid Raad van Commissarissen
Woningstichting Rochdale, Lid van de
Raad van Toezicht van Woningstichting
Het Grootslag en lid van het landelijk
bestuur van de Woonbond.

De minister begint de beleidsbrief met het benoemen van volkshuisvesting als 'grondrecht' dat is verankerd in de Grondwet. Dat is heerlijk duidelijke taal als je bedenkt dat onze Grondwet dat grondrecht in Artikel 22 nogal slapjes verwoordt als "Bevordering van voldoende woongelegenheden is voorwerp van zorg der overheid". Volgens de beleidsbrief heeft de nationale overheid die zorg onvoldoende gewaarborgd en te veel vertrouwd op marktwerking om oplossingen te bieden en dat de optelsom van alle 'gedecentraliseerde keuzes' als vanzelf zou leiden tot adequate oplossingen. Die term 'gecentraliseerde keuzes' vind ik zorgwekkend. Het zou de indruk kunnen wekken dat de minister het primaat voor volkshuisvestelijk beleid bij de rijksoverheid legt en alles wat lokaal en regionaal gebeurt als gedelegeerd van hogerhand. Die vorm van regie zou wel erg rigide zijn.

De beleidsbrief kondigt, voor medio maart, een Nationale Woonagenda aan met volkshuisvestelijke plannen op zes deelgebieden: woningbouw, betaalbaarheid, leefbaarheid en veiligheid, kwetsbare doelgroepen, verduurzaming, en wonen en ouderen. Opvallend is dat de meest uitgesproken ambitie in de beleidsbrief, 100.000 woningen per jaar bouwen waarvan twee derde betaalbaar, vrijwel letterlijk is gebaseerd op de vorig jaar gepubliceerde Actieagenda Wonen. Die agenda, een document opgesteld door maar liefst 34 partijen, heette niet voor niets 'Samen werken aan goed wonen'. De partijen achter de Actieagenda vragen vooral om overheidsregie op de nieuwbouwopgave, financiële steun, gunstige investeringscondities, minder regels én meer ruimte om in de praktijk goed samen te werken.

Adequate volkshuisvesting is wellicht niet louter de optelsom van lokale beslissingen en marktdynamiek maar ook zeker niet het resultaat van top-down ingrepen vanuit Den Haag. Ik wens onze minister voor Volkshuisvesting heel veel succes!

MENSEN
EN ANDERSOM

maken het verschil

wosjapue

www.tijdvoorandersom.nl

ORGANISATIEADVIES - DIGITALISERING - GASTVRIJHEID & KLANTGERICHTHEID

ISO 20000 & 27001

Wij, NCCW, zijn continu in beweging en op zoek naar verbeterpunten in onze processen. Het behalen van deze ISO certificeringen is weer een mooie stap in ons verbeterproces!

In december 2021 hebben wij de certificering behaald voor ISO 20000 en ISO 27001. Dit onderstreept nogmaals hoe serieus we bezig zijn met het verbeteren van onze processen en informatiebeveiliging.

De juiste processen voor servicemanagement

ISO 20000 is dé internationaal erkende norm voor het IT Service Management (ITSM). Het bevat een geïntegreerde procesbenadering voor veel voorkomende processen. Denk bijvoorbeeld aan capaciteitsmanagement, releasemanagement, incidentmanagement en leveranciersmanagement. Om deze processen hoogwaardig te kunnen aanbieden, wordt er continu gekeken hoe we deze kunnen blijven verbeteren.

Volledige bescherming van uw informatie

ISO 27001 heeft betrekking op onze en jouw informatiebeveiliging. Het Information Security Management Systeem (ISMS) moet voldoen aan eisen omtrent de implementatie, het bijhouden en het continu verbeteren van de informatiebeveiliging. Daarnaast moeten we voortdurend risicoanalyses uitvoeren om de verbeterpunten te toetsen. Op basis van deze risicoanalyse moet je tenslotte maatregelen beschrijven en uitvoeren om de informatiebeveiliging ook daadwerkelijk te kunnen verbeteren.

Jaarlijkse toetsing voor het beste resultaat

Beide certificeringen worden elk jaar getoetst. DNV-GL is degene die dat voor ons doet. Zij toetsen of we het ITSM en ISMS naleven en doen wat wij hierin beloven. Een mooi stukje bewijs van onze hoogwaardige IT omgeving!



Vragen over de certificeringen? Stuur een mailtje naar communicatie@nccw.nl of bel ons op 036 - 539 19 22.

NCCW

Uw betrouwbare ERP partner

036 - 539 19 22 | communicatie@nccw.nl | nccw.nl



CorporatieGids Kennisdag weer onderwets LIVE

Ook de CorporateGids LIVE Kennisdagen waren de afgelopen twee jaar noodgedwongen een online feestje. Dit jaar wordt het evenement weer LIVE in ere hersteld en vindt het traditiegetrouw weer plaats in Expo Houten. Ben je corporatieprofessional en wil je op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen in jouw vakgebied? Bezoek dan de CorporateGids LIVE Kennisdag op 22 maart in Expo Houten. Deelname is gratis.

De CorporateGids LIVE Kennisdag biedt corporatiemedewerkers op één dag de keuze uit meer dan 40 kennissessies van leveranciers en adviseurs uit de sector. De vakgebieden waar de kennissessies betrekking op hebben zijn Onderhoud/Vastgoed, Wonen, Financiën, Communicatie, Bedrijfsvoering en ICT. "De CorporateGids LIVE Kennisdag is een zeer efficiënte kennisbooster – om het woord booster maar eens in deze context te gebruiken – voor de professional op zoek naar informatie," zegt organisator Paul Tuinte. "Je kunt zelf tijdens het aanmelden je programma naar behoefte samenstellen en uitbreiden tot maar liefst vijf kennissessies. De eerste sessiereeks begint om 09.25 uur en de laatste start 14.15 uur."

Hoe werkt het?

"De kennissessies duren 45 minuten en na elke sessie is er een korte pauze van 15 minuten. Onder het genot van een kop

koffie, thee of iets fris is er dan gelegenheid om te netwerken met collega-vakgenoten. Tussen 12.45 en 13.15 uur serveren wij bovendien een heerlijke lunch."

Alle vakgebieden

"Ongeacht in welk vakgebied je als corporatieprofessional werkzaam bent, er zitten altijd zeer interessante kennissessies tussen," vult organisator Martin Barendregt aan. "Ons advies is ook om intern collega's te mobiliseren en samen af te reizen naar Expo Houten. Neem je collega's dus mee! Je kunt zo samen op een efficiënte manier kennis opdoen."

CorpoNet aftrapssessie

Om 09.25 uur licht CorpoNet in een speciaal ingelaste sessie de highlights toe van referentiearchitectuur CORA 4.1. Leden van het CORA Kernteam presenteren de laatste stand van zaken. In vogelvlucht wordt getoond wat er het afgelopen jaar aan de CORA is toegevoegd. Onderwerpen als het processenboek, gebruik van het processenmodel en de toegevoegde prototypes zullen de revue passeren. Bovendien zijn de CORA leden de hele dag aanwezig voor toelichting en vragen.

Aanmelden

Ben je (in loondienst) werkzaam bij een corporatie? Meld je dan gratis aan voor deze informatieve kennisdag op www.corporatiegids.nl. Tot 22 maart in Expo Houten!

09:25

'Aftrapssessie'
CorpoNet

Highlights CORA 4.1'

22 MAART 2022

EXPO HOUTEN

PROGRAMMA

10:00

Blue-Mountain

Van business intelligence naar active intelligence

11:00

Bright Answers

Omnichannel communicatie en klanttevredenheid

12:00

Itris

Wat als een intelligent ERP systeem zelf met uw huurder gaat communiceren? Trend, een feit of ...

13:15

Batavia Groep

Krijg grip op uw vastgoeddata met de VastgoedCloud van Batavia Groep

14:15

Cegeka

Verduurzamen met Dynamics Empire: grip op budgetten, planning en kwaliteit

ziezodan

Sturen op basis van data bij reparatieonderhoud

NEH

NEH helpt digitaal weerbaarder te worden: Informatiebeveiliging nu prominenter op de directieagenda

SmartR

SmartR inspireert tot transformeren!

PCA

Huurderstevredenheid laten groeien door gebruik van intelligente planningssoftware?

Previder

Met deze 6 stappen hebben cyber-criminelen nooit de sleutel tot jouw privacygevoelige huurdersinformatie

Vastware

Resultaat Gericht Samenwerken en de meerjaren (onderhouds)planning: MJOB

CNS

Monitoring van je duurzaamheid, veiligheid en installaties op je totale portefeuille!

EntrD

Kun je veilig waarde uit data halen?

Unexus

Hoge klanttevredenheid begint bij optimale bereikbaarheid met onze alles-in-1 communicatie-oplossing

Postex

Kennissessie Mooiland: Hoe centraliseer en digitaliseer je communicatieprocessen?

Hercules Software

Ontdek WocasOnline met Stichting Wooncompas

ViaData

Implementatietraject Connect-It 365: do's en don'ts uit de praktijk

Wieck Molendijk
consultants

Help! Mijn huurder is data-gedreven

Chaptr2

Hoe neem je jouw collega's mee in de (digitale) verandering?

Zig

Geef je klantcontact een boost met personalisatie!

Woonmatch

Innovaties in Woonruimteverdeling

Skarp

Hoe in één BI platform datakwaliteit monitoring, RGS én VERA samen uw management informatie én uw DVI genereren

Vastgoedtabel

Gegarandeerde datakwaliteit door onze nieuwe dienst: Vastgoed as a Service (VaaS)

Sensus

Doelgroepgericht proceskennis delen met Woonkwartier en Sensus process management

Hofmeier

Efficiënt risicomanagement door middel van Soft Controls

Privacy Specialist BV

Hoe Woonkracht10 grip houdt op privacy en security met de 'Duurzaam Veilig®' aanpak

Andersom

Een I&A strategie van en voor ons allemaal

Hersense

De weg naar de cloud: 2x7 praktische tips!

Qonsio

De jaarcyclus van de begroting: wat doe ik zelf en wat besteed ik uit?

DataToppers

Doelgericht werken anno 2022: data als input voor betere besluiten en prestaties

P5COM

Gamechanger! Digitalisering, optimale processen en blijvend klantresultaat in één hand

DataBalk

De nieuwe totaaloplossing voor woningcorporaties

Datarotonde

Datarotonde visie en strategie 2022 en beyond

COENCAD

Datakwaliteit: het fundament voor corporaties in 2050

Hoppinger

Digitale strategie voor woningcorporaties: van dromen naar doen

AvW2

Een bedrijfskundige aanpak van uw ICT/informatie beleidsplan

Embrace

Co-creatie: Samen innoveren, zorg dat je er klaar voor bent

MY-LEX

Datamanagement en informatie-ontsluiting. Informatie vinden en beheren uit verschillende systemen

Aareon

Alles over een sneller, slimmer, veiliger en volledig geautomatiseerd verhuurproces

VVA

DigiCoaching: hoe je beheerorganisatie mee verandert met de digitale transitie!

Van Dinther

De kracht van E-Content 365 in Microsoft 365 als werk- en archiefomgeving

Mail to Pay

Belrobot als ideale collega

Casix

Casix: minder leegstand door een gestroomlijnd mutatieproces

Claranet

3 jaar Security Awareness, wat hebben we geleerd en waarom is het geschikt voor woningcorporaties?

Movin'U

De validatiecyclus van gebouwinformatie met Movin'U en Bryder

24RÔSA
REPERATIE & ONDERHOUD
SERVICE AFSPRAKEN

IEDERE HUURDER,
EEN TEVREDEN HUURDER

★★★★★

24ROSA.NL 085-1057779 CONTACT@24ROSA.NL

**BG BATAVIA
GROEP**

**UNIEK.
VERBINDEND.
DE VASTGOEDCLOUD.**

Een platform voor uw vastgoedsturing en -informatie
www.bataviagroep.nl/vastgoedcloud



Woonruimteverdeelbarometer 2022:

Corporaties haken steeds vaker aan op bestaande woonruimteverdeelregio's

Steeds meer corporaties nemen afscheid van woonruimteverdeling op eigen titel en sluiten zich ervoor aan bij bestaande samenwerkingsverbanden in de regio. Dat blijkt uit de marktcijfers voor woonruimteverdeling die CorporatieGids Magazine eens in de drie jaar publiceert en door Enserve, specialist in woonruimteverdeling, van commentaar laat voorzien. "Corporaties zien steeds meer voordelen van samenwerken voor woningzoekenden én voor zichzelf."



Karel Blom

Het adagium ‘het gaat toch goed zoals we het al jaren doen’ van corporaties die zelfstandig woningen verdelen lijkt aan erosie onderhevig, herkent ook Karel Blom, directeur Enserve: “Corporaties kiezen steeds meer voor samenwerking met andere corporaties. Transparantie voor de woningzoekenden en efficiëntie – zowel in de woningmarkt als in de werkprocessen – zijn hier de belangrijkste redenen voor. Mede onder de druk van lokale politieke partijen, neemt de roep om afspraken om woningen juist lokaal toe te wijzen vooral bij gemeenten toe. Wij zijn benieuwd wat de gemeenteraadsverkiezingen van maart gaan betekenen op dit vlak.”

Invloed politiek

Dat lokale politiek een invloed heeft op woonruimteverdeling, is een feit. Volgens Karel kunnen de plannen van het nieuwe kabinet dat ook zijn. “Door de afschaffing van de verhuurdersheffing en het inzetten op de bouw van 100.000 woningen per jaar, met extra aandacht voor starters, senioren en middeninkomens, kan op termijn de schaarste wat af gaan nemen. Ons lijkt het vooral van belang om in te zetten op aantrekkelijke woningen voor senioren, zodat doorstroming op gang komt en starters een plek kunnen vinden. Er zal de komende regeerperiode zeker nog schaarste blijven bestaan, en daarmee blijft het verdelingsvraagstuk van groot belang.”

Middeninkomens

Hij vervolgt: “Ook het buiten werking stellen van de markttoets voor niet-DEAB woningen biedt mogelijkheden dat corporaties

wat meer kunnen doen voor middeninkomens. De Wet Maatregelen Middenhuur biedt ook wat meer mogelijkheden voor gemeenten om regels te verbinden aan de toewijzing van deze woningen. Het concept van de gewijzigde Huisvestingswet stelt voor om gemeenten te verplichten om bij het vaststellen van een huisvestingsverordening advies aan de provincie te vragen. Wij zijn nieuwsgierig hoe dit uit gaat pakken, zeker voor woningmarktregio’s die in twee of zelfs drie provincies vallen.”

Landelijk WRV-platform

Op de vraag of het stokpaard van menigeen – een landelijk woonruimteverdeelpatform – ooit van stal komt, zegt Karel: “Dat is moeilijk te voorspellen. Aedes startte in 2018 een initiatief om een landelijke Monitor Woonruimteverdeling op te zetten. Deze helpt woningzoekenden sneller te zien waar zij meer of minder kans maken op een woning en hoe lang de wachttijden zijn. Het biedt bovendien een instrument waarmee corporaties en gemeenten regio’s kunnen vergelijken en ontwikkelingen in beeld kunnen brengen. Een dergelijk initiatief kan een voorbereiding zijn op een landelijk platform voor woonruimteverdeling, want vanuit een goede monitor kunnen we de juiste informatie halen voor een onderbouwd besluit over een landelijk platform. Daarom is het te hopen dat de monitor op korte termijn operationeel wordt afgerond.”

Eigen inwoners eerst

Hij vervolgt: “Er lijken wel aardig wat corporaties te zijn die

warmlopen voor een landelijk platform, maar gemeenten en VNG lijken niet erg enthousiast. Daarnaast zijn er veel ingewikkelde formele en organisatorische stappen te zetten. Bij gemeenten zien wij een trend naar het versterken van de positie van de eigen inwoners of starters uit de eigen gemeente. Dit leidt tot de behoefte om woonruimteverdeling lokaal te regelen. Vanuit Aedes en de corporaties zien wij meer behoefte aan regionaal of zelfs landelijk samenwerken. Deze ontwikkelingen lijken haaks op elkaar te staan.”

Samenwerkingsverbanden groeien

Waar vooruitblikken nog wat koffiedik kijken blijft wat de kabinetsplannen gaan betekenen voor woonruimteverdeling, leert terugblikken dat het aantal woningen dat in samenwerkingsverband wordt verdeeld de grens van 2,2 miljoen inmiddels is gepasseerd. De verklaring van de groei is vrij eenvoudig, zegt Arjan Rook, relatiemanager bij Enserve. “We zien dat bestaande regio’s, waarbinnen de woonruimteverdeling is georganiseerd door meerdere corporaties, groeien. En dat komt doordat aanpalende corporaties zich aansluiten bij dergelijke regio’s. Ook kan er een aantal nieuwe samenwerkingen – zoals in Drenthe – worden genoteerd. Voor studentenhuisvesting geldt dat overigens in veel mindere mate. We zien natuurlijk bij studenten een andere mobiliteit en verhuishwens dan bij reguliere woningzoekenden.”

Marktcijfers

De redactie van CorporatieGids Magazine heeft Zig, WoningNet, Embrace, Woonmatch en Hoppering – de vijf spelers die actief zijn in het segment woonruimteverdeling – gevraagd naar inzage in het aantal vhe (sociale huurwoningen en studentenwoningen) dat met behulp van hun systemen wordt verdeeld. Volgens eigen opgave van de leveranciers zijn dat in totaal 2.213.699 vhe. Dit zijn woningen die in samenwerking verdeeld worden binnen een woonruimteverdeeltregio, woningen die individueel door woningcorporaties worden verdeeld en de verdeling van studentenwoningen. De peildatum van deze marktcijfers is 16 februari 2022.

Marktleider

Zig heeft een groei doorgemaakt en komt net als bij de peiling van drie jaar geleden weer als marktleider woonruimteverdeling uit de bus. Via hun Aanbod Platform worden 1.027.822 woningen verdeeld. Dat is een marktaandeel van 46,4 procent. “Met name in de regio’s waar Zig actief is, zijn corporaties die eerst de woonruimteverdeling zelf organiseerden togetreden tot bestaande woonruimteverdeeltregio’s. Deze beweging heeft hun marktaandeel vergroot,” zegt Arjan, die namens Enserve de ontwikkelingen van en bij de leveranciers op de voet volgt.

App

WoningNet heeft de afgelopen jaren geen klanten verloren en geen nieuwe verworven. Met het bemiddelen van 682.015 vhe – een marktaandeel van 30,8 procent –

is WoningNet de tweede grote woonruimtebemiddelaar. Volgens Arjan is de organisatie stabiel na een wat roerige tijd. “De app voor woningzoekenden (DaK) krijgt veel positieve kritieken.”

Nieuwe software

Embrace heeft een enkele klant verloren en geen nieuwe verworven, weet Arjan. “Ze rollen hun nieuwe websites uit bij onder meer Maaskoepel en bij SSH& is het inmiddels operationeel.” Embrace bemiddelt 413.607 vhe – een marktaandeel van 18,7 procent – en neemt daarmee de derde marktpositie in.

Woningruil

Woonmatch heeft enkele nieuwe klanten mogen verwelkomen, meldt Arjan. In totaal worden 71.814 vhe – een marktaandeel van 3,2 procent – met hun softwareoplossing bemiddeld. “Daarnaast rolt Woonmatch ook een landelijke woningruilmodule uit.” Bij dit alternatieve verdeelproces, waarbij corporaties verdelen via ruilmijnwoning.nl, zijn volgens Woonmatch inmiddels 28 corporaties aangesloten met in totaal 168.000 woningen in beheer.

Studentenwoningen

Hoppering is een nieuwe speler op de markt als het gaat om woonruimteverdeling voor studenten. Volgens Arjan is dat goed voor de markt, omdat er dan wat te kiezen valt. “Het bevordert de concurrentie waardoor de andere partijen weer scherper moeten acteren in innovatie en op prijs.” Hoppering verdeelt 18.441 studentenwoningen, allen van SSH. Dat is een marktaandeel van 0,8 procent.



Arjan Rook

Een toekomstbestendig BI-platform of een kant-en-klaar informatieproduct?



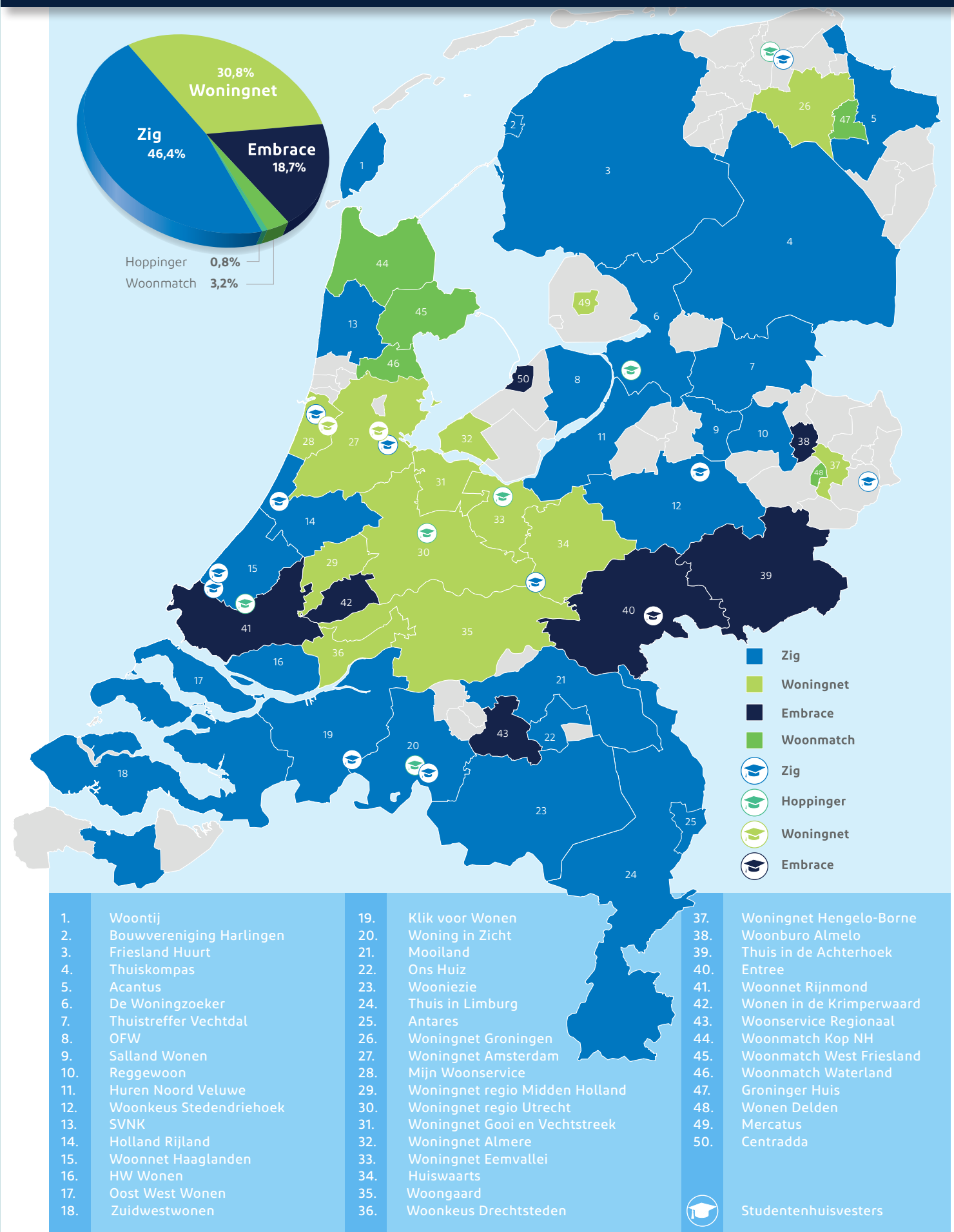
Skarp biedt u beide! Standaard dashboards en rapportages staan voor u klaar op ons veilige informatieplatform in de Cloud. Waar u ook zélf Power BI-rapportages kunt maken op het datawarehouse en wij uw datakwaliteit steeds monitoren. Op basis van VERA met gecombineerde gegevens uit alle toonaangevende bronsystemen binnen de sector. Standaard producten én de onderliggende bouwstenen in één platform, waarmee u direct aan de slag kunt.



Sturen en verantwoorden op basis van sectorstandaarden

Mail: info@skarp.nl - richardvanderzee@skarp.nl - of bel: 088 888 5555 - www.skarp.nl

Deze kaart toont zo volledig als mogelijk alle woonruimteverdeelregio's, individuele corporaties en de plaatsen waar woonruimteverdeling van studentenhuysvesting plaatsvindt per peildatum 16 februari 2022. De kleur toont aan welke WRV-software daarvoor wordt ingezet. (Zet- en interpretatiefouten voorbehouden).



Samen met Bosch naar een gasloze toekomst.



SmartInduction: koken op slechts één elektriciteitsgroep.

Deze unieke SmartInduction kookplaat sluit u eenvoudig aan op slechts één elektriciteitsgroep van 230 volt. Hierdoor zijn er geen aanpassingen in de meterkast meer nodig. De kookplaat is bovendien eenvoudig te plaatsen en gemakkelijk schoon te maken. Zo geniet uw huurder met een relatief lage investering van alle voordelen van inductie en kan er nauwkeuriger en energiezuiniger worden gekookt.



Vanaf nu ook verkrijgbaar in vrijstaande variant.

De unieke SmartInduction kookplaat is vanaf nu ook verkrijgbaar in een vrijstaande variant. De kookplaat wordt hierbij geleverd in een strak randloos RVS frame voorzien van rubberen pootjes zodat hij snel en gemakkelijk op het aanrecht of op een laag model koelkast kan worden gezet.

Met het vrijstaande fornuis met inductiekookplaat biedt Bosch nog een andere oplossing om gasloos te koken.

Met een vrijstaand fornuis met inductiekookplaat van Bosch kookt uw huurder snel, zuinig en veilig. Het fornuis kan geplaatst worden waar u wilt; u bent hierbij niet gebonden aan een vaste plek. Reden te meer om de oude gaskookplaat te vervangen en elektrisch te gaan koken.



Meer informatie en contactgegevens zijn te vinden op www.bosch-home.nl/projecten.
Bosch Inspiratiecenter, inspiratiehuis 20L20, Taurusavenue 36, 2132 LS, Hoofddorp.



Marktpartijen geven hun visie op woonruimtebemiddeling

CorporatieGids Magazine legde de automatiseerders Zig, WoningNet, Embrace, Woonmatch en Hoppinger ook enkele vragen voor. Wat is jullie visie op woonruimtebemiddeling? Welke ontwikkeling zien jullie in de markt? Wat is jullie missie? De bijdragen lees je hieronder:

Laurens van den Brink (Zig): Regio's nog meer in verbinding met woningzoekenden brengen

De trend naar steeds fijnmaziger woonruimteverdeling en de bijbehorende procesautomatisering zet door, zegt Laurens van den Brink, accountmanager Woonruimtebemiddeling bij Zig. "Veel corporaties experimenteren bijvoorbeeld met doorstroombevordering. Dát is niet nieuw, maar wél dat hun specifieke regels en het volledige proces naadloos zijn geïntegreerd binnen gebruiksvriendelijke portalen en apps. Daarbij automatiseren wij waar het kán, waardoor er meer tijd overblijft voor persoonlijke aandacht waar het moet."

"Door de landelijke krapte op de woningmarkt en voor regio's waar op termijn krimp te verwachten is, zien wij een toenemende rol van data-analyse. Gecombineerd met kunstmatige intelligentie zorgt de toepassing van data-analyse voor betere ondersteuning bij het vinden en bemiddelen van woonruimte én voor vastgoedplanning per deelgebied in een regio."

Ook benchmarking tussen regio's onderling gaat waardevolle (beleids-)inzichten opleveren."

"Zig staat al twintig jaar voor Zekerheid, Innovatie en Gemak. Op basis van deze kernwaarden blijven we doen waar we goed in zijn. We blijven voortdurend vooruitkijken en vooroplopen. Omdat het in ons DNA zit, klanten het verwachten én omdat we de wereld een beetje mooier en gebruiksvriendelijker willen maken. Wij willen regio's (nog meer) in verbinding met woningzoekenden brengen."



"Efficiënter samen-
werken en lagere
onderhoudskosten,
daar wordt
iedereen blij van"

EEN DAK
DAT MET JE
MEEDENKT



Uw dakkennis verdubbeld

Verschillende partijen voor het onderhoud van het dak, de gevel en het schilderwerk; hoe zorg je er als woningcorporatie voor dat iedereen weet wanneer-ie wat moet doen? De oplossing: een constructieve ketensamenwerking met Consolidated als adviseur én uitvoerder. Wij werken al jaren als kennispartner voor tientallen woningcorporaties. Samen met andere experts zorgen we voor duurzaam onderhoud op het juiste moment en houden we de betaalbaarheid in het oog. Dat levert lagere onderhoudskosten en tevreden huurders op. Zet ons aan het werk!



consolidated

consolidated.nl/woningcorporaties

Maarten Pel (WoningNet): Vooruitblik op woonruimteverdeling: innovatie gevraagd

"Tegen de achtergrond van de toenemende druk op de woningmarkt verwachten wij dat woonruimteverdeling in het komende decennium een sterker beleidsmatige en volkshuisvestelijke insteek krijgt," zegt Maarten Pel, algemeen directeur van WoningNet. "Er komt hernieuwde aandacht voor doorstroming en meervoudige verhuisketens om de bestaande woningvoorraad zo effectief mogelijk in te zetten. Tegelijkertijd zien we meer directe bemiddeling en voorrangverlening voor urgente woonbehoefte met een grote rol voor gemeenten. Hybride modellen zoals het puntenstelsel in de stadsregio Amsterdam geven hier invulling aan. Ook de aandacht voor het verbinden van regio's om keuze te stimuleren en druk te spreiden past hierin, met de ambitie van een landelijke woonruimteverdeling als stip op de horizon."



"Het blijft bovenal van belang om de woningzoekende centraal te stellen: zijn wensen, persoonlijke situatie en privacy. Dit alles vraagt om een zorgvuldige, andere kijk op techniek, data en gegevens. WoningNet blijft de woningzoekende persoonlijk, duidelijk en empathisch bedienen. Hiertoe benutten we de mogelijkheden van digitale innovaties en blijft ook het persoonlijke contact wenselijk. De behoefte aan beleidsgerichte datatoepassingen gaat hierbij toenemen. WoningNet zal haar goudmijn aan data hiervoor inzetten. Onze conclusie: innovatie blijft voor ons een leidend thema."

Josca van Dam en Stella van Veen (Embrace): Verhuurders helpen bij eerlijk verdelen van woonruimtes

"De oververhitte woningmarkt en voortdurend groeiende wachtlijsten voor woningzoekenden, stellen meer en meer eisen aan een transparante en rechtvaardige woonruimteverdeling," zeggen Josca en Stella, samen verantwoordelijk

voor woonruimteverdeling bij Embrace. "Corporaties moeten meer fraude bestrijden en verdachte situaties zo snel mogelijk signaleren, bespreken en aanpakken. Tegelijkertijd hebben zij aandacht nodig voor de diverse doelgroepen, zodat bijvoorbeeld (ex-)studenten en middeninkomens sneller kunnen doorstromen en er weer ruimte komt voor starters."



"Alleen een nieuw WRV-systeem lost hier niks op. Wat nodig is, is een systeem dat inzicht biedt met transparante data en de ruimte biedt om te kunnen experimenteren, lokaal én voor specifieke doelgroepen. Embrace Housing biedt dit inzicht en deze ruimte. Zo kunnen corporaties werken aan doorlopende en relevante verbetering. Ook leefbaarheid blijft voor hen een belangrijke issue. Corporaties mogen en moeten hier weer meer mee aan de slag. Dat beperkt zich niet alleen tot goede dossieropbouw van bestaande huurders in ons klantvolgsysteem; het begint al bij het intelligent toewijzen van de woningen aan de juiste woningzoekenden in de best passende wijk. En die nieuwe huurder? Die verwelkomen we uiteraard graag digitaal op ons klantportaal."





ShareWorX 6.0

Documentmanagement, zaakgericht werken én je werkplek reserveren?

Dé SaaS-oplossing voor al uw documentbeheer waarin 25 jaar aan kennis van uw markt, uw documentprocessen én het vakgebied digitaliseren samenkomen.

Digitaliseer uw documentprocessen in een moderne veilige cloudinfrastructuur waarin documenten 24/7 beschikbaar zijn – geïntegreerd met uw ERP, portalen, Office 365 of specifieke applicaties. Uiteraard voorzien van de modernste DMS-technologie en -functionaliteit, compliant met de AVG-wetgeving en tevens NEN2082-gecertificeerd.

Kijk voor meer informatie op www.aareon.nl.



René Dries (Woonmatch): Huurwoningen op een eerlijke en transparante wijze verdelen

“Wij willen huurwoningen op een eerlijke en transparante wijze verdelen en de woningzoekende optimaal faciliteren,” zegt René Dries, producteigenaar Woonmatch. “Zorgen dat mensen goed worden begeleid in hun wooncarrière is een zeer belangrijke ontwikkeling. In tijd van schaarste moeten we zorgen dat mensen sneller passend kunnen wonen. Doorstroming is hierin essentieel.”



“De markt is zeer in beweging. Er worden in verschillende platformen nagedacht over landelijke woonruimteverdeling. Het is erg belangrijk dat er meer samenwerking en uitwisseling komt. De markt is nu te gesloten. Met ons initiatief ruilmijnwoning.nl bieden wij naast reguliere verdeling een serieuze optie om twee huishoudens direct te helpen.”

“Wij ontwikkelen ons Woonmatch cloudplatform continu door op de bovenstaande onderwerpen. Wij kiezen daarvoor nadrukkelijk voor het Microsoft365-platform als basis. Corporaties kunnen hierdoor sneller slimme innovaties in de processen te benutten. Het Woonmatch cloudplatform maakt het meer dan ooit mogelijk om buiten de muren van de corporatie data en processen te delen en te gebruiken. Woonmatch is de digitale motor voor de data, processen en diensten voor alle woningzoekenden. De medewerker wordt ondersteund door veel automatisering in het proces.”

Dirk Scheele (Hoppinger): Drempels voor digitale samenwerking tussen woningcorporaties en partners wegnemen

“Corporaties hebben te maken met legio maatschappelijke uitdagingen. Om die het hoofd te kunnen bieden, is de afgelopen jaren enorm gedigitaliseerd. Nu kan de volgende stap worden gemaakt: innovatie versnellen en steeds nauwer samenwerken met ketenpartners,” zegt Dirk Scheele, managing director van Hoppinger.



“WRV is een complex begrip onderhevig aan veel verschillende belangen, regels en beleidspunten. Door deze complexiteit is het cruciaal dat we de gehele keten in beweging krijgen en samenwerking verbeteren om tot een betere bewonerservaring te komen. Gezien de maatschappelijke taak van de woningcorporatie betekent dit dat we op termijn het kader verschuiven van alleen de woningruimte naar leefruimte en later de volledige woonbeleving. Dit vraagt om een verbreding van de samenwerking rondom maatschappelijke thema's als onderwijs, lokale voorzieningen en werk.”

“Een huis is meer dan een dak boven het hoofd van de bewoner. In de toekomst is WRV erop gericht mensen te ondersteunen in hun wooncarrière en proactief mee te denken met iemands levensfase, door in de verdeling rekening te houden met de buurt, onderwijs, werk en lokale voorzieningen.”

“Het is onze missie om de drempels voor digitale samenwerking tussen woningcorporaties en partners weg te nemen. Om vanuit één digitaal platform samenwerking te realiseren, waarbij we woningcorporaties en andere partners verbinden rondom de volledige bewonersreis. Zo kan de gehele keten in beweging komen.”





Wat is in die nieuwe wereld de 'essentie' van goede communicatie?

Goede communicatie heeft twee kanten, gezien vanuit de huurder en corporatie. Voor de huurder is bereikbaarheid, gemak en gehoord willen worden belangrijk. Een omnichannelstrategie geeft daarbij een gevoel van nabijheid. De corporatie wil aan de andere kant weten wat er eerder gecommuniceerd is en dit dient voor iedere betrokkene inzichtelijk te zijn. Die informatie moet makkelijk – het liefst automatisch – worden vastgelegd, zodat er een 360 graden klantbeeld ontstaat. Door hierbij gebruik te maken van de cloud, kan overal gewerkt worden met behoud van dezelfde functionaliteit, ondersteuning en rapportages als op kantoor. De afgelopen twee jaar thuiswerken heeft aangetoond dat dit goed mogelijk is.

Zijn de vele communicatievormen – fysiek, telefonisch én digitaal – een lust of een last voor corporaties?

Het biedt corporaties vooral een kans. De sleutel is dat de verstrekte informatie consistent moet zijn, ongeacht de huurder en via welk kanaal er wordt gecommuniceerd. Een uniforme manier van interactie en afhandelen maakt het voor zowel de huurder als de medewerker makkelijker. Daarbij heeft de corporatie ook een volledig inzicht nodig over ieder gebruikt kanaal, inzicht in de afhandeling, piekmomenten, inzet van medewerkers, bereikbaarheid van afdelingen en hoe tevreden huurders zijn. Door alle typen contact goed te registreren, zorg je ervoor dat huurders zo goed mogelijk geholpen worden.



Woningcorporaties werken door de coronapandemie al twee jaar 'hybride'; is die manier van werken een blijvertje?

Voor de meeste huurders maakt het niet zoveel uit of de werknemer op kantoor of thuis zit, zolang ze maar snel en goed geholpen worden. Hybride werken zal vooral een beleidskwestie zijn waarbij er een balans gevonden moet worden tussen thuis én op kantoor werken.

Jullie vierden afgelopen jaar jullie tienjarig jubileum.

Kijkend naar de toekomst; wat voor klantcontactoplossingen zien jullie waar de sector veel aan zal hebben?

Microsoft Teams is een grote oplossing die 'here to stay' is en steeds breder gebruikt zal worden voor alle vormen van communicatie. Daarnaast zijn 'Silo systemen' – waarbij ieder communicatiekanaal z'n eigen team of afdeling heeft – verleden tijd. Integratie met andere applicaties zal steeds belangrijker worden, alsook vergaande samenwerking met andere partners in de sector om processen diepgaand te ondersteunen. Denk hierbij aan ERP-systemen en applicaties voor de frontoffice of huurderapps.

Als laatste worden de systemen en software steeds slimmer. Machine learning en andere vormen van kunstmatige intelligentie helpen om zoveel mogelijk informatie te verzamelen en dit te gebruiken om het gesprek of de chat zo goed mogelijk te routeren – misschien zelfs gedeeltelijk automatisch af te handelen – en zelfs de KCC-medewerker te ondersteunen in het afhandelen van alle interacties. Ook de komende tien jaar willen we corporaties blijven ondersteunen en helpen hierop in te spelen.



Iedere woningcorporatie wil een tevreden huurder. Communicatie is daarbij van doorslaggevende waarde. Toch lijken er honderden wegen die naar Rome leiden, met vrijwel iedere corporatie die haar eigen strategie en nuances heeft. Wat is in alle mogelijkheden dé essentie van goede communicatie bij woningcorporaties, welke lessen kunnen er worden geleerd van twee jaar corona en hoe ziet de toekomst van hybride werken eruit? CorporatieGids Magazine vroeg het aan Wim Pullens en Bert Boonstra, eigenaren van omnichannelspecialist Unexus.

Wat is er in tien jaar zoal veranderd bij corporaties met betrekking tot communicatie?

Toen Unexus bijna elf jaar geleden is opgericht, bestond de wereld nog voornamelijk uit traditionele telefooncentrales met ISDN-telefoonlijnen en nauwelijks integratie met een businessapplicatie. In de afgelopen tien jaar is dat steeds

meer veranderd. Software werd 'open' voor integratie met bedrijfsapplicaties en de transitie naar de cloud werd steeds meer gemaakt. En hoewel corporaties aanvankelijk behoorlijk traditioneel waren en liever een systeem in eigen bezit hadden, is vandaag de dag SaaS de standaard geworden.

Projectleiders. Consultants. Beheerders.

Slimmer organiseren!



HOE SLIM IS UW CORPORATIE?



Selectie &
Implementatie



Procesoptimalisatie



ICT Beheer



Digitalisering

smartr.

www.smartr.nl



COENCAD

WONINGBESTAND IN BEELD



Froukje Nigten en Melissa Vroege (Vidomes)

**Goede interne communicatie
is essentieel voor nieuwe
initiatieven, projecten en
betere samenwerking**

Als het gaat om communicatie bij woningcorporaties, gaat het vrijwel altijd over contact met de huurder. Maar de interne communicatie is minstens zo belangrijk. Hoe communiceer je als corporatie op een goede manier met elkaar, wat betekent het als je onderling verbonden bent en wat levert dit op? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Adviseur online communicatie Froukje Nigten en Medewerker online communicatie Melissa Vroege van Vidomes.

Het gesprek met Froukje en Melissa vindt plaats begin januari 2022, op het moment dat Nederland nog steeds in een lockdown zit vanwege de coronapandemie. “Verbonden blijven betekent voor ons een stuk zingeving, iets wat zeker in deze gekke tijd van thuiswerken extra belangrijk is,” begint Froukje het gesprek. “Want waarom gaan we anders naar ons werk en waar doen we het voor? Om dat gevoel te hebben en houden, is verbonden blijven met je collega’s, met de organisatie én de huurders zo belangrijk. Neem bijvoorbeeld een leuke reactie van een huurder die wordt gedeeld; dat geeft begrip, extra motivatie en energie, en inspireert elkaar om meer te doen. Dat zit hem lang niet altijd in de serieuze zaken. Ook de digitale kerstbingo met foute kersttruien zorgt voor verbondenheid en veel lol.”

Verbonden voelen

Als je je verbonden voelt, voelt werk niet meer als werk, legt Melissa uit: “Natuurlijk is het belangrijk om de bekende werk-privébalans in de gaten te houden. Maar als je werk ook energie geeft, dan is het prettig om buiten de traditionele werktijden op de hoogte te blijven van wat er speelt. En soms misschien wel bewust aan te haken bij belangrijke momenten of overleggen in privétijd. Dat geeft flexibiliteit voor Vidomes én voor ons als medewerkers.”

Buiten naar binnen halen

Op de vraag hoe dat eruit ziet, zegt Melissa dat er zoveel mogelijk wordt geprobeerd om buiten naar binnen te halen. “Zo delen collega’s regelmatig verhalen en gebeurtenissen die ze hebben meegemaakt met huurders op Sofie, ons sociaal intranet. Dit helpt in het betrokken blijven bij de mensen waarvoor we het uiteindelijk doen. Daarnaast deelt Vidomes steeds meer met haar huurders én de buitenwereld in het algemeen. We laten actief zien wat we doen als organisatie, stimuleren participatie en zoeken de dialoog op via onze wijk-beheerders, sociaal beheerders en andere collega’s in de wijk.”

Eenvoud

De essentie van interne communicatie zit hem in eenvoud, vat Froukje samen: “Eenvoudig de juiste collega’s betrekken en informeren. Het is daarbij van belang dat niet allerlei verschillende tools en platformen in gebruik zijn, maar juist één centrale plek waar iedereen elkaar kan treffen en waar samengewerkt wordt. In ons geval leiden alle wegen naar Sofie. We hebben er bewust voor gekozen om Sofie als enig bulkcommunicatiemiddel voor interne communicatie in te zetten. We gebruiken ook de bekende Office-tools voor ons dagelijks werk, maar de communicatie eromheen en het terugkijken van bijvoorbeeld een personeelsbijeenkomst gebeurt via Sofie.”

Vliegwiél

Goede interne communicatie is volgens Melissa een vliegwiél voor nieuwe initiatieven, projecten en betere samenwerking: “Door te weten wat er speelt, worden onze standaardprocessen continu verbeterd en kunnen we maatwerk bieden waar nodig. Een mooi voorbeeld is onze ‘groep’ de Portal Verkenners op Sofie. Binnen deze groep kunnen alle collega’s meedenken over onze portalen, zoals het KCC-portaal, de website en ons klantportaal Mijn Vidomes. Verbeterideeën worden hier achtergelaten vanuit alle hoeken van de organisatie. Vervolgens denken andere collega’s hierop mee, ontstaan er mooie discussies en nóg betere verbetervoorstellen om op te pakken. Na het realiseren van een verbetering informeren we de organisatie over de nieuwe functionaliteit of wijziging.”

Intern beginnen is extern winnen

Ook voor externe communicatie is goede interne communicatie essentieel, vervolgt Froukje: “‘Intern beginnen is extern winnen’ is een gevleugelde uitspraak die absoluut waar is. Door goede interne communicatie zijn wij als communicatieteam goed op de hoogte van wat er speelt. Hierdoor halen we input op wat we kunnen gebruiken bij onze externe communicatie. Belangrijk, want als stafafdeling zitten wij minder dicht bij onze huurders. Door ervaringen en initiatieven te delen halen we de buitenwereld naar binnen, en hebben we een mooi haakje voor het externe contact.”

Verplaatsen in de doelgroep

Goed communiceren vraagt je kunnen verplaatsen in je doelgroep, beaamt Melissa: “Dat is het startpunt en daarmee zoek je aansluiting, stem je je bericht en het communicatiemiddel af. En voor interne communicatie is het belangrijk dat je niet alles naar je toetrekt als communicatieafdeling. Durf het los te laten en geef collega’s die expert zijn op een bepaald vakgebied de ruimte. Biedt hen de juiste tools en ondersteuning om zelf te communiceren. Wij jagen actief het gebruik na en reageren goed op vragen en signalen. En is een vraagstuk groter dan wij als team aankunnen? Dan helpen we het verder te brengen in de organisatie.”

Gebruiksvriendelijk

Qua ICT vraagt goede communicatie om gebruiksvriendelijke applicaties die goed toegankelijk zijn vanaf verschillende apparaten. Froukje: “Het eerdergenoemde intranet Sofie is daar een goed voorbeeld van. Zes jaar geleden hebben we bewust voor Embrace en hun software gekozen vanwege deze gebruiksvriendelijkheid. Samen met hen blijven we nieuwe functionaliteiten toevoegen en bestaande functies

verder benutten. Vidomes heeft hiervoor een intern ontwikkelteam dat wekelijks werkt aan de verbetering van verschillende portalen, waaronder het intranet. Naast onze eigen verbeterideeën is het gebruikersforum van Embrace een belangrijke inspiratiebron. Hier kunnen we laagdrempelig informatie met andere corporaties uitwisselen over hoe ze zaken hebben aangepakt en wat hun ervaring is. De bereidheid om elkaar te helpen – en dus samen beter te worden – is hier groot.”

resultaten. Eind vorig jaar deden we mee aan een onderzoek naar de inzet van interne digitale media. Daarin kwam Sofie op een gedeeld eerste plek met het intranet van Shell. Een prestatie waar we ontzettend trots op zijn.”

Kantoor van de toekomst

Interne communicatie en de online werkplek worden steeds meer met elkaar verweven, sluit Froukje af: “Heel praktisch



Meer interactie

“Voor het succes van Sofie hebben we een aantal KPI’s opgesteld,” vertelt Melissa. “Zo meten we het actieve gebruik, interactie op het intranet, het aantal actieve groepen en of buiten voldoende naar binnen komt. In de afgelopen jaren dat we vanuit huis werken, is Vidomes Sofie steeds meer gaan gebruiken. Zo steeg het aantal geplaatste berichten in 2021 met 25 procent, steeg de hoeveelheid reacties met 45 procent én het aantal likes met 3 procent. Voor de komende jaren lijkt het ons interessant om op teamniveau te zien of iedereen Sofie inzet. Als blijkt dat sommige teams minder of geen gebruikmaken van de mogelijkheden, hebben we een aanknopingspunt om ons intranet verder te verbeteren. Overigens zijn we enorm tevreden met de tot nu toe behaalde

betekent dat voor ons dat Sofie steeds beter gaat samenwerken met andere applicaties en de functie van een centrale online werkplek wordt verstevigd. Daarnaast is het voor organisaties – en dus ook woningcorporaties – relevant om te kijken naar zaken als hoe vertalen we het ‘kantoor van de toekomst’ naar interne communicatie? Als we hybride gaan werken, wat verandert er dan in de functies voor interne communicatie? Wat betekent dit voor onze kanaalstrategie en hoe bereiken we collega’s die niet achter een laptop zitten? Zo kunnen we de interne communicatie steeds verder verbeteren, om uiteindelijk een zo goed mogelijke dienstverlening te bieden aan onze huurders.”

Wat wil jij dit jaar leren?

Chaptr2 helpt corporaties zich klaar te maken voor de toekomst. Wij trainen functioneel beheerders en kerngebruikers zodat zij hun rol nog beter kunnen invullen. Maar wij hebben ook opleidingen voor hun leidinggevenden. Wij leiden medewerkers op tot probleemoplossers. En zorgen dat (beginnend) projectleiders de juiste "tools" en "skills" in huis hebben!

Meedoen met onze trainingen kan op open inschrijving. Wij kunnen de trainingen ook Incompany verzorgen. Het is dan mogelijk om een training geheel op maat te maken.

Ons opleidingsprogramma 2022

- ✓ Vakopleiding Functioneel Beheer
- ✓ Procesmanagement voor Functioneel Beheerder
- ✓ MS365 (Office) voor Functioneel Beheerder
- ✓ Introductie Functioneel Beheer / Kerngebruikerstraining
- ✓ Functioneel Beheer voor Leidinggevenden
- ✓ Focusmanagement
- ✓ Projectleiding gevonden!
- ✓ Lean Yellow Belt & Green Belt

Interesse in onze trainingen?
Neem dan een kijkje op onze website of neem contact met ons op.

 www.chaptr2.nl

 info@chaptr2.nl

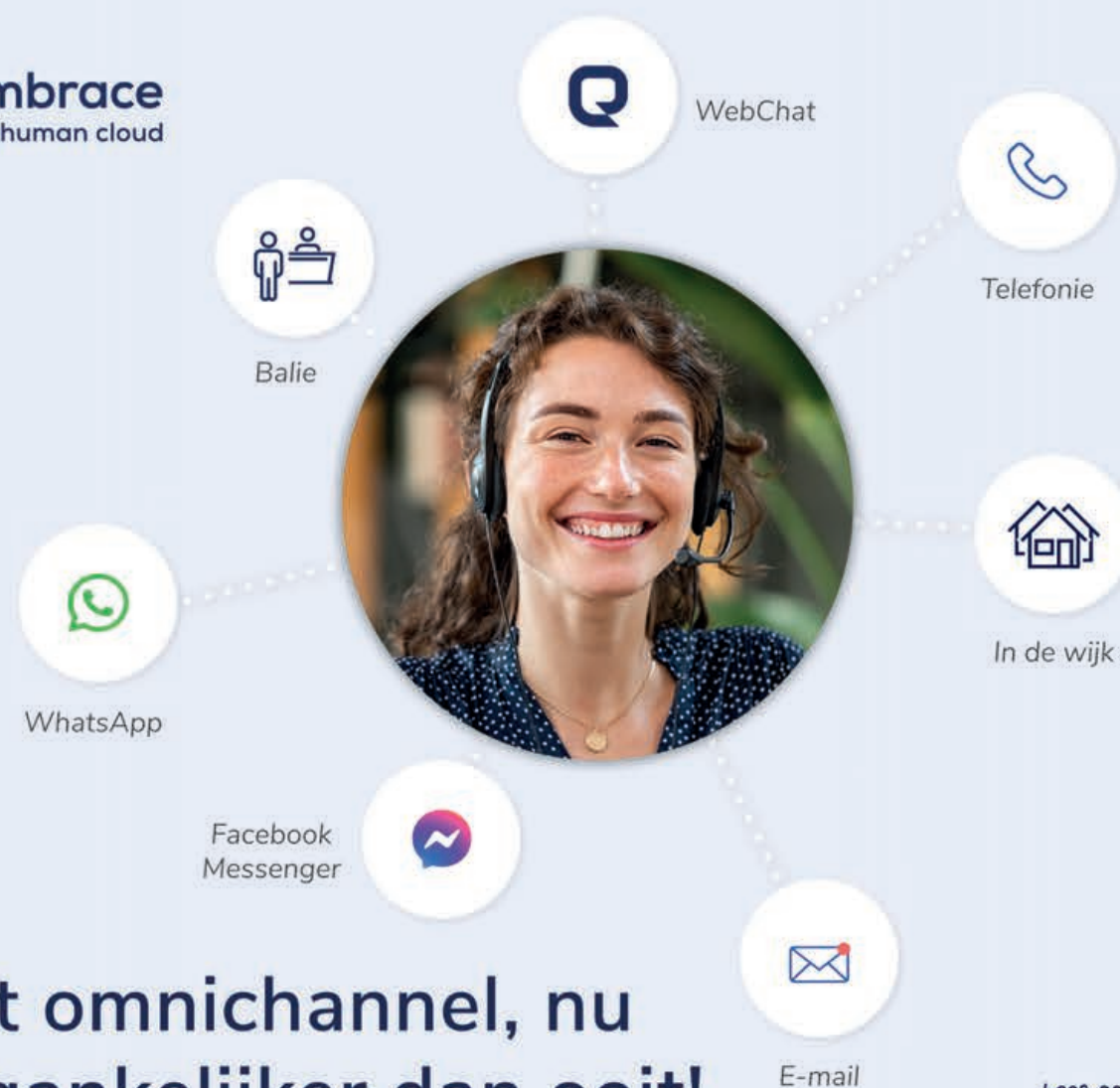
 06-52692314

Chaptr2

Sander Monté (Dunavie)

Datakwaliteit moet elke storm kunnen doorstaan

Alles is data en daarom is datakwaliteit van groot belang voor woningcorporaties. Dat geldt ook voor Dunavie in de regio Katwijk. Hoe borgt Dunavie deze kwaliteit? En hoe wordt de ontsluiting van data in klantprocessen bevorderd? CorporatieGids Magazine besprak deze en andere onderwerpen met Sander Monté, Recordmanager bij Dunavie.



Echt omnichannel, nu toegankelijker dan ooit!

Wij geloven dat klantcontact via alle kanalen gelijk en van hoge kwaliteit moet zijn.

Dat betekent dat kanalen naadloos integreren en een consistente klantbeleving centraal staat. Zorg ervoor dat huurders via hun voorkeurskanaal contact kunnen opnemen.

Met Embrace Customers switch je moeiteloos tussen kanalen én landt alle informatie op een centrale plek, ongeacht het gekozen contactkanaal. Daardoor weet jij altijd wat er speelt bij een huurder.

Lees ook onze
nieuwe blog over
chatkanalen!



Wil je meer weten?

Ga naar www.embracecloud.nl/woningcorporaties

Enkele dagen voor dit gesprek is er in Katwijk door storm Dudley een aantal daken van huizen afgewaaid. Zelfs een storm heeft invloed op data, legt Sander uit: “Het waren in dit geval geen woningen van Dunavie, maar dit soort gebeurtenissen zijn wel altijd aanleiding om te bespreken of er extra maatregelen nodig zijn. Dan wordt de vraag gesteld: ‘Wat als het bij onze woningen zou gebeuren?’ Het is vaak ook een reden voor een extra communicatiemoment met onze huurders. Bijvoorbeeld om aan te geven dat Dunavie – zo blijkt uit de data – iedere drie jaar een preventieve controle laat uitvoeren. Dit soort gebeurtenissen zijn voor ons dus ook aanleiding om te checken of we onze data op orde hebben.”

We gaan binnenkort beginnen met een project waarin privacygevoelige gegevens gemaskeerd worden. Zo gaat de datakwaliteit weer een klein stapje verder omhoog.

Recordmanager

Dat Sander en data een onlosmakelijke twee-eenheid vormen, is geen toevalligheid. “Als recordmanager ben ik ervoor verantwoordelijk dat de juiste gegevens correct vastgelegd worden en makkelijk ontsloten kunnen worden. Mijn collega’s moeten nu eenmaal goed en efficiënt hun werk kunnen doen met betrouwbare documenten. Dat zegt veel over datakwaliteit. Zo mogen er bijvoorbeeld niet verschillende versies van documenten tegelijk in gebruik zijn. Daarnaast moeten mijn collega’s ook de kennis hebben om informatie snel te kunnen vinden. Daarom geef ik ook jaarlijkse opfriscursussen en workshops over ShareWorX, het ECM-systeem van Aareon dat we ervoor in gebruik hebben.”

Datacontrole

“Ik besteed per week veel tijd aan controles en correcties van data,” gaat Sander verder. “En ook aan zaken als het uniformeren van gebruikte termen binnen de organisatie. Als er van de tien mensen negen de term huurcontract gebruiken en de tiende de term huurovereenkomst, dan ontstaat er een potentieel probleem. Dat moet voorkomen worden. Ook het in de gaten houden van wettelijke bewaartermijnen valt onder mijn werkzaamheden. De kwaliteit van de

data is natuurlijk bijzonder belangrijk voor een organisatie als de onze. Medewerkers moeten volledig kunnen vertrouwen op de data en systemen die zij gebruiken.”

Wensen kwaliteit

De datakwaliteit is bij Dunavie redelijk goed op orde, zegt Sander. “We hebben daar de juiste systemen voor die voldoende middelen bieden om de kwaliteit te borgen. De standaarddocumenten uit Tobias AX worden zoveel mogelijk gebruikt. Mede omdat deze automatisch in ShareWorX opgeslagen worden waardoor de kans op uniformiteit binnen de organisatie vele malen groter wordt dan wanneer mensen zelf een titel aan een document toevoegen en dat gaan archiveren.”

Toch ziet Sander nog steeds verbetermogelijkheden om de kwaliteit van data verder te verhogen. “We gaan wel met een partij werken die privacygevoelige gegevens kan maskeren. Denk aan een zwart balkje door de BSN-nummers. Ook verwijderen zij de foto’s. Dit is nog een uitvloeisel van de AVG. We hebben dat nu zo goed mogelijk opgeschoond, maar er zit in oude dossiers soms toch nog een BSN-nummer verscholen. Met dat project gaan we zeer binnenkort van start. Zo gaat de datakwaliteit weer een klein stapje verder omhoog. Maar al met al is de kwaliteit van onze data nu al hoog.”

Uitdagingen recordmanager

“De snelle ontwikkelingen op het gebied van communicatiemethodes leiden ertoe dat ik als recordmanager zeker uitdagingen blijf houden,” zegt Sander. “Een voorbeeld is dat belangrijke zaken wel gearcheerd moeten worden en algemeen beschikbaar zijn en niet ergens in een persoonlijke mailbox blijven hangen. Dat betekent dat ik continu de ontwikkelingen blijf volgen en ook mensen erop wijst dat ze, als ze bijvoorbeeld WhatsAppen met een huurder, er wel voor moeten zorgen dat collega’s ook bij die informatie kunnen. Vroeger was dat makkelijker, want toen hadden medewerkers alleen een eigen mailbox. Nu zijn er meer communicatiemethodes en is die communicatie niet altijd inzichtelijk voor collega’s.”

Eén alomvattend systeem

Op de vraag of één alomvattend systeem geen oplossing is voor die situatie, antwoordt Sander: “Ik hoor vaak dat gebruikers zeggen: ‘Ik wil een dashboard hebben en daar vanuit wil ik kunnen werken en alles kunnen doen.’ Dat is een utopie. Ik denk namelijk dat het beter is om een goed basissysteem te hebben en daar verschillende gespecialiseerde systemen aan te koppelen. Eén systeem waarin je alles kunt doen, wordt toch te generiek. Je wilt toch altijd net een stukje maatwerk hebben of een stukje de diepte in en dan ga je toch weer een

DINSDAG 22 MAART 2022 **LIVE IN EXPO HOUTEN**

2022
CORPORATIEGIDS
LIVE
KENNISDAG VOOR WONINGCORPORATIES

- > LIVE KENNIS OPDOEN EN NETWERKEN
- > KEUZE UIT MAAR LIEFST 45 KENNISSESSIES
- > GRATIS TOEGANKELIJK VOOR CORPORATIEMEDEWERKERS
- > VOOR MANAGEMENT EN MEDEWERKERS ICT, BEDRIJFSVOERING, FINANCIËN, WONEN, COMMUNICATIE, ONDERHOUD EN VASTGOED

hét
adviesbureau
voor woning
corporaties

AVW2

interim en search

AVW2 zorgt voor continuïteit op
de **sleutelposities** van uw organisatie.

Patrick Beterams 06 12 25 60 05
onze belofte is: 100% resultaat en 1 jaar garantie

www.avw2.nl



Als er van de tien mensen negen
de term huurcontract gebruiken
en de tiende de term
huurovereenkomst, dan ontstaat
er een potentieel probleem.

systeem eraan koppelen. Ik neig dus veel meer naar een
systeem waarin al je gegevens staan zoals Tobias AX en dat
we daar dan de juiste pakketten aan koppelen."

Krachtige zoekmachine

Datakwaliteit is één, maar het snel terugvinden van data is
minstens zo belangrijk, vertelt Sander. "ShareWorX beschikt
in de meest recente versie over een krachtige zoekmachine.
We kunnen nu documenten zelf doorzoeken terwijl je voorheen
beperkt was tot zoeken in titels. Een andere grote verbetering
is de grafische interface. Deze is bijzonder flexibel waardoor
iedereen bijvoorbeeld zelf de inrichting van het bureaublad
kan bepalen. Veel medewerkers gebruiken ShareWorX, mede
daardoor, nu met plezier."

Datakwaliteit is uiteindelijk het fundament van onze organisatie,
besluit Sander. "Het moet staan als een huis en elke storm
kunnen doorstaan."

Gerbert Kooij (Zig):

Focus op wonen is de next step voor klantgerichte woningcorporaties

Veel woningcorporaties richten zich op klanttevredenheid rondom de relatief spaarzame contactmomenten met huurders. In de visie van Gerbert Kooij, algemeen directeur van Zig, verbreden corporaties hun focus van puur klanttevredenheid naar dagelijks woongenot: “Focus op wonen is de next step.”

In jullie visie hebben jullie het over het verleggen van de focus van huren naar wonen. Waarom?

‘Wonen’ is de next step en gaat wat ons betreft veel verder dan huren. Bij ‘wonen’ gaat het om dagelijkse interactie. Wanneer er sprake is van alleen ‘huren’, hebben huurders gemiddeld slechts vijf keer per jaar contact met hun corporatie. Voorzichtig zien wij een aantal corporaties hun focus verbreden van puur en alleen klanttevredenheid, naar ook meer aandacht voor ‘woongenot’. Wij gaan samen met de woningcorporaties de uitdaging aan om het woongenot van huurders te verhogen.

Waarom zou een corporatie zich meer op wonen moeten richten?

Wij zijn ervan overtuigd dat hier nog veel te winnen is voor alle betrokkenen. Denk aan een besparing op de woonlasten, meer sociale cohesie tussen huurders en meer zelfredzaamheid. Voor de corporatie is er meer efficiency te behalen. Daarnaast kan data voor waardevolle en verrassende inzichten zorgen.

Maar corporaties zijn toch primair voor ‘huren’ en niet van wonen? Waarom moet dat anders?

Waarom heten woningcorporaties Beter Wonen, HW Wonen, Pré Wonen, Woonbron en Dudok Wonen? Corporaties zijn wel degelijk van het ‘wonen’. Corporaties zijn betrokken en werken aan het verminderen van de kloof tussen arm en rijk. Wonen is een basisbehoefte. Er moet voor iedereen een fijne plek zijn om te wonen. Een mooie woning, inclusief het woongenot dat past bij deze tijd én bij menswaardigheid. Natuurlijk binnen de grenzen van wat betaal- en haalbaar is. Software kan zoveel betekenen op dit vlak, zonder dat dit een corporatie heel veel extra inspanning kost. Het kan hand in hand gaan met het besparen van kosten aan de kant van de corporatie. Een voorbeeld: sleutels van de centrale toegang van een complex waarin veel ouderen wonen, raken regelmatig kwijt. Om deze reden moet de sleutel steeds vervangen worden. Een hoop gedoe. Hoe fijn zou het zijn als je met de app van de corporatie bewoners en zorgverleners toegang kunt verlenen? Dat maakt het een stuk makkelijker voor alle partijen.

Bovendien bespaart het de corporatie veel tijd en geld.

Is het richten op wonen juist niet onnodig verdergaan dan de kerntaak?

Volgens mij gaan corporaties altijd verder dan hun kerntaak. Gelukkig maar! Ongeveer 30 procent van de huurders is beperkt of niet zelfredzaam. Dit vraagt om extra hulp en inspanning van de woningcorporaties, bijvoorbeeld op het gebied van leefbaarheid, financiën en zorg. Corporaties signaleren vaak als een van de eerste partijen wanneer het met een huurder de verkeerde kant op gaat en onderneemt hierop actie. Zij helpen de huurder op weg. Natuurlijk nemen andere organisaties het daarna van hen over, maar ook deze eerste signalering is geen kerntaak. En toch houden corporaties zich ermee bezig. Wij zijn ervan overtuigd dat wanneer de corporatie dichterbij haar huurders komt te staan, er meer verbinding is. Het is makkelijker om contact te leggen en er kan meer uit de relatie worden gehaald. Dit vertaalt zich in een positieve ontwikkeling richting meerdere aspecten, zoals omgang met de woning, prettig contact of minder asociaal gedrag tegen collega's en gewoon meer medewerking in plaats van tegenwerking. Volgens mij heeft dat veel waarde voor de corporatie. Daarnaast verhoogt het bovendien de happiness-index van de corporatiemedewerkers. Ook heel belangrijk.

Wat levert het huurders op wanneer corporaties de focus op wonen leggen?

Huurders zijn dan als het goed is meer tevreden. Zij zijn altijd op de hoogte van wat er speelt in hun leefomgeving. Huurders weten wanneer de ramen worden gelapt of wanneer er onderhoud gepland is. Daarnaast wordt de huurder proactief geïnformeerd door de corporatie over zaken als energiebesparing, complex gerelateerde reparaties en het is makkelijker om in gesprek te komen met andere huurders over bijvoorbeeld het gebruik en beheer van gemeenschappelijke ruimtes. Dit maken wij mogelijk door onder andere personalisatie van content en functionaliteiten. De corporatie kan op haar beurt meedenken met de huurder wanneer er wensen



zijn om de woning aan te passen. De corporatie kan producten en diensten aanbieden die het woongenot verhogen; uiteraard binnen de grenzen van de Woningwet. Denk bijvoorbeeld aan digitale sloten, bewegingssensoren voor aansturing van licht en verwarming en verduurzamingstips.

Op welke manier ondersteunt Zig corporaties in de beweging van huren naar wonen?

Wij helpen corporaties in eerste instantie bij de omslag in denken. Het is echt een strategische aanpassing voor de gehele organisatie. De klant komt nog meer centraal te staan. Zig biedt de corporatie een softwareplatform waarmee deze

beweging in gang kan worden gezet. Cruciale onderdelen van het platform zijn bijvoorbeeld Conversational Chat (met een consistente 9+ klantwaardering) en de gepersonaliseerde app voor huurders. Zig is inmiddels met meerdere corporaties deze richting ingeslagen en kan de eerste ervaringen delen. Samen met de corporaties en huurders ontdekken we welke functies of content toegevoegde waarde heeft. Dit doen wij op basis van pilots. Laagdrempelig starten en toetsen en bij succes groots uitrollen. Voor Zig is dit ook een strategische keuze. De corporaties werken goed samen met ons productmanagement-team. Dit levert tot nu toe hele mooie resultaten op.

CRM en Verhuur voor de corporatiesector gebaseerd op (uw) Microsoft ERP



12 + 1 Klantprocessen
360 graden klantbeeld

GRIP Verhuur: De motor van
het ICT-systeem van
corporaties

Standaard Microsoft daar
waar het kan (80% out-of-the-
Cloud Microsoft 365)

Open en wendbaar waardoor corporaties vrijheid houden.

Nu en in de toekomst.



DataBalk

Anne-Jo Visser (PWNR):

Actieve woningzoekenden en mensen in schrijnende situaties meer kans geven op een woning

Iets minder dan een half miljoen mensen staat momenteel ingeschreven voor een sociale huurwoning in Amsterdam. Afgelopen jaar kwam voor deze groep slechts 7.600 nieuwe woningen vrij. Met wachttijden die oplopen richting – en soms boven – de vijftien jaar, moet er iets gedaan worden aan de manier waarop woningen worden verdeeld. Dat vond het Platform Woningcorporaties Noordvleugel Randstad (PWNR), die actieve woningzoekenden en mensen in een schrijnende situatie meer kansen wil geven. In gesprek met *CorporatieGids Magazine* legt Directeur Anne-Jo Visser uit hoe.



Ouderen hebben momenteel een hogere slagingskans dan jongeren. Wij vinden dat dat eerlijker moet.

Het grote probleem van woonruimteverdelend Nederland is dat er veel meer woningzoekenden zijn dan te vergeven woningen. Die situatie is in de stadsregio Amsterdam niet minder schrijnend, begint Anne-Jo: “Het op een eerlijke manier verdelen van die schaarste is onze grootste uitdaging. Momenteel gaat de helft van de woningen naar reguliere woningzoekenden en de rest naar bijzondere woningzoekenden, zoals urgenten, statushouders of mensen uit de maatschappelijke opvang. Dit betekent nu dat alleen wanneer je lang ingeschreven staat, je een grotere kans hebt op een woning. Ook als je al lang in een sociale huurwoning woont, een tijd niet gezocht hebt en wilt verhuizen. Mensen die minder lang ingeschreven staan – dat geldt dus automatisch voor jongeren – hebben die kans veel minder. Die kansen willen we met een nieuwe manier van verdelen gelijktrekken.”

Eerlijkere kansen

Anne-Jo licht de huidige kansen toe met cijfers. “We hadden eind 2020 433.000 ingeschreven woningzoekenden. Daarvan reageren er bijna 100.000 per jaar op een advertentie, en op jaarbasis komen er zo’n 7.000 woningen vrij. De slaagkans bij jongeren is fors lager. Als je kijkt naar de groep van 23 jaar of jonger – ongeveer 9 procent van de woningzoekenden – zie je dat slechts 6 procent slaagt in het vinden van een woning. De oudste doelgroep met 65-plussers – ongeveer 7 procent van de woningzoekenden – heeft een slagingspercentage van 16 procent. Wij vinden dat die kansen eerlijker moeten.”

Op de bank

“Een veelvoorkomend voorbeeld zijn jongeren die actief zoeken en desondanks niet in aanmerking komen. Ik ken

verhalen van zulke jongeren die overdag hypotheekadviseur zijn en ‘s avonds op de bank bij iemand moeten slapen of nog op een kleine studentenkamer zitten met gedeelde woonkamer omdat er niets anders is. Daarnaast moet er meer aandacht zijn voor schrijnende situaties. Stel een relatie gaat stuk en je hebt kinderen, dan kom je al snel in de vrije sector terecht en kunnen de woonlasten zich snel verdubbelen. Dat betekent dat mensen dan al snel meer dan de helft van hun inkomen kwijt zijn aan de woning, terwijl ze ook kinderen moeten opvoeden.”

Ouderwets

De oude manier van woonruimteverdeling waarin puur naar inschrijfduur wordt gekeken, is daarom ouderwets, beaamt Anne-Jo: “Je ziet dat her en der nieuwe methoden zijn ingevoerd – zoals loting – maar het kan volgens ons nog eerlijker. Wat wij willen doen, is begin 2023 de helft van onze woningen via een nieuwe manier verdelen. Woningzoekenden bouwen punten op door drie verschillende manieren. Allereerst krijgen ze altijd één punt per jaar dat ze ingeschreven staan. Daarnaast krijgen woningzoekenden die minimaal vier keer per maand reageren, ook een punt per maand erbij zodat actief zoeken beloond wordt. Overigens zit hier wel een maximum van dertig punten aan.”

Schrijnende situaties

Als laatste kunnen woningzoekenden punten ontvangen wanneer ze in een schrijnende situatie zitten. “Hierbij hebben we drie situaties beschreven: gezinnen met jonge kinderen die inwonen bij een ander huishouden, mensen met kinderen in een relatiebreuk én problematisch thuiswonende jongeren. Wanneer een woningzoekende aan één van deze punten voldoet, krijgen ze één punt per maand, tot een maximum van twaalf.”

Enquêtes

De keuze voor juist deze doelgroepen is volgens Anne-Jo genomen op basis van enquêtes onder bewoners uit de stadsregio: “Deze rondvraag uit 2019 is door zo’n 25.000 mensen beantwoord. We hebben destijds gevraagd welke groepen extra voorrang zouden moeten krijgen, en dit waren de drie meest genoemde categorieën.”

Ombudsman

Op deze manier wil PWNZ zorgen dat mensen die het hardst een woning nodig hebben, de grootste kans maken op een woning. “Om te zorgen dat bepaalde doelgroepen – zoals mensen die analfabeet zijn, niet goed Nederlands spreken of niet digitaal vaardig zijn – niet de dupe worden van de nieuwe manier van verdeling, hebben we de Ombudsman Metropool Amsterdam gevraagd mee te kijken. Normaliter komt een ombudsman na een probleem pas kijken wat beter kon, maar omdat we het zo belangrijk vinden dat het in één keer

goed gaat, willen we dat aan de voorkant doen. Zo weten we zeker dat het helder, transparant en makkelijk te begrijpen georganiseerd wordt.”

Eerlijke regels

Een van de punten waar bijvoorbeeld naar wordt gekeken door de ombudsman, is wat er gebeurt met woningzoekenden die niet serieus reageren. “Straks is het namelijk zo dat je je opgebouwde punten kwijt kunt raken wanneer je niet komt opdagen bij een bezichtiging of twee keer een woning weigert. Dit klinkt hard – zeker als je over de jaren heen punten hebt gespaard – maar het is enorm belangrijk dat woningzoekenden écht de woning willen hebben. Momenteel wordt de gemiddelde Amsterdamse woning acht keer geweigerd voordat hij verhuurd wordt, wat leidt tot onnodige leegstand.”

Betere advertenties

Bij het verder terugdringen van no shows en weigeringen is ook een belangrijke rol weggelegd voor de corporaties, legt Anne-Jo uit: “Zij moeten meer zaken bijhouden vanaf volgend jaar, dus of iemand wel écht komt bij een bezichtiging en hoe vaak iemand een woning weigert. Daarnaast moet hun primaire taak – het verhuren van de woningen – nóg beter. Iedere advertentie moet bijvoorbeeld goede foto’s van de buitenkant bevatten en waar mogelijk ook van de binnenkant, een plattegrond en een omschrijving van de gebreken. Samenwerken met de leveranciers van het woonruimteverdeelsysteem – zoals WoningNet – is daarbij essentieel. Zij denken goed mee met de corporaties over hoe de advertenties én de spelregels zo goed en transparant mogelijk worden gecommuniceerd.”

Informatiecampagne

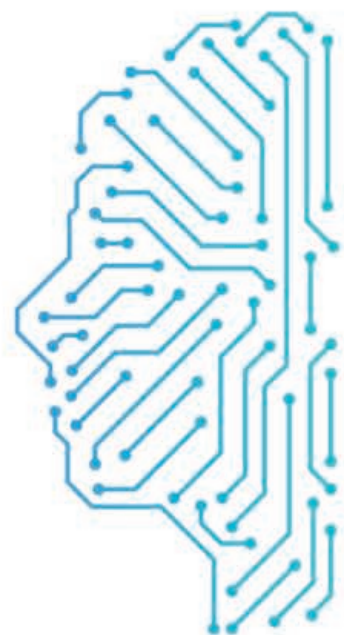
Om de huurders te informeren over de nieuwe spelregels plant de PWNZ een grote informatiecampagne. “Dat zal wel even wennen zijn als je gewend bent dat alleen inschrijftijd geldt,” geeft Anne-Jo toe. “Nu woonruimteverdeling verandert en je via andere manieren sneller in aanmerking komt, is goede communicatie essentieel. Daarnaast is het ook belangrijk woningzoekenden te attenderen op hoe ze de extra punten kunnen krijgen. Wanneer je bijvoorbeeld in een schrijnende situatie zit, moet je dat kunnen aantonen met documenten. Dat is gevoelige informatie maar weegt op tegen de voordelen omdat je er écht iets voor terugkrijgt: een grotere kans op een woning.”

Overal in Nederland

De nieuwe manier van woonruimteverdeling zou volgens Anne-Jo ook toe te passen zijn in andere delen van Nederland. “Ik denk dat de essentie is dat actief zoeken meer kansen biedt en dat schrijnende situaties geholpen worden. Of je nu als gezin inwoont bij een ander gezin in Amsterdam, Enschede of Middelburg maakt niet uit, dan moet je een eerlijkere kans hebben op een woning. Dat is overal in Nederland hetzelfde.”

Wat als een intelligent ERP systeem zelf met uw huurder gaat communiceren?

Verre toekomst of dichterbij dan u denkt?



SAMEN KOMEN WE VERDER

Nieuwsgierig?

Volg 22 maart om 12.00 uur onze kennissessie op Corporatiegids LIVE en wij geven u graag antwoord op deze vraag.

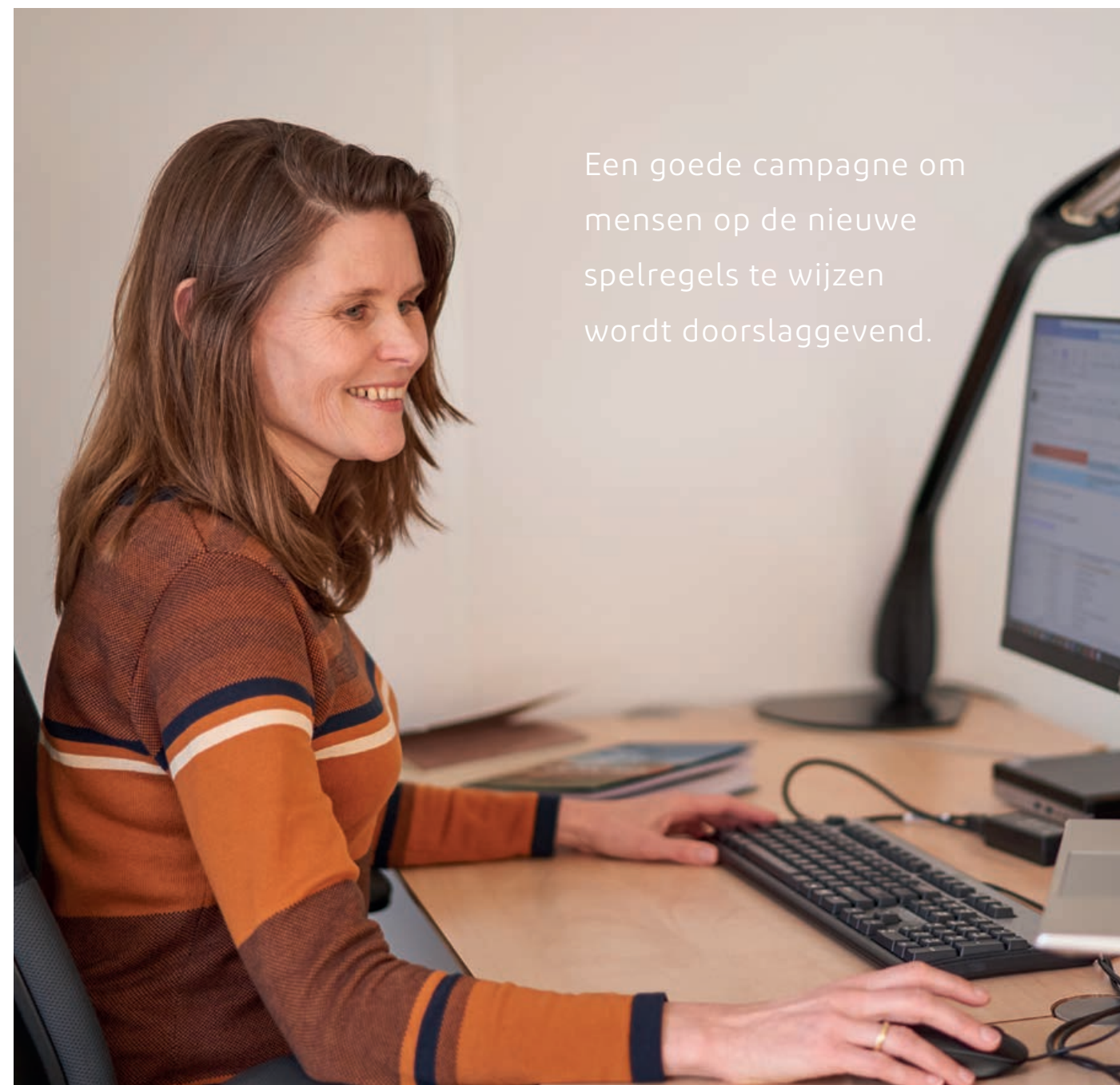
Itrix BV | Nevelgaarde 46 | 3436 ZZ Nieuwegein
Telefoon: 088 09 02 100 | sales@itris.nl | www.itris.nl

Tijd

Afstappen van uitsluitend verdelen op inschrijftijd heeft veel tijd gekost, blikt Anne-Jo terug: "Ik kwam onlangs iemand tegen op een congres waar ik hierover vertelde, die zei 'dit voeren we volgende maand ook in'. Dat gaat helaas niet zo snel omdat je alle gemeenteraden en corporaties – in ons geval beiden veertien – moet meekrijgen. Dat maakt het traject ingewikkeld en lastig. Daarnaast moet de IT aangepast worden, moeten woningzoekenden geïnformeerd worden én de interne processen bij corporaties worden aangepast. Dat gaat dus niet over één nacht ijs."

Simulaties

Het PWN heeft verschillende simulaties gedaan met de nieuwe spelregels. Op de vraag wat het platform over een jaar hoopt te bereiken, sluit Anne-Jo af: "Volgens de simulaties lijkt de slaagkans voor actieve woningzoekenden en mensen in schrijnende situaties toe te nemen, al blijft het lastig om op voorhand harde uitspraken te doen. Het lijkt bijvoorbeeld voor de hand liggend dat jongeren actiever gaan zoeken en mensen in schrijnende situaties punten aanvragen, maar wat als dat niet gebeurt? Dan kunnen we ze ook niet helpen. Een goede campagne om mensen op de spelregels te wijzen zal daarom doorslaggevend zijn."



Een goede campagne om mensen op de nieuwe spelregels te wijzen wordt doorslaggevend.

Column

Tussen macht en kwetsbaarheid



Merlien Welzijn schrijft op persoonlijke titel.

In het dagelijks leven is ze directeur-bestuurder bij Woonpartners Midden-Holland.

Met 231 bestuurders bepalen we het woongeluk van circa 4,5 miljoen mensen. Er ligt dus veel macht bij een betrekkelijk kleine groep mensen. Met macht komt verantwoordelijkheid. Immers, noblesse oblige. Ik merk dat we het best veel hebben over 'verantwoordelijkheid'. Je kunt het delegeren, delen, klein en behapbaar maken. We hebben het niet zo vaak over het ondeelbare element 'macht'. Als het in de media over 'macht' gaat dan betreft het vaak ongewenste situaties, waar 'macht' en 'onfeilbaarheid' elkaar ontmoeten. Voorbeelden hiervan zijn de Toeslagenaffaire, het Voice-schandaal en iets langer geleden het zonnekoningengedrag bij enkele oud-bestuurders in onze sector. Neutraal bezien betekent 'macht' volgens de Van Dale simpelweg 'de mogelijkheid om dingen te laten gebeuren zoals je wilt.' Ik denk dat 'macht' daarom iets is waar we het vaker over moeten hebben met elkaar.

Ik had vroeger een leidinggevende die zei: "Als je wil weten hoe een radio werkt, moet je een kapotte radio nemen." De hierboven genoemde schandalen kunnen we daarom gebruiken om van te leren. Ik luisterde bijvoorbeeld met een brok in mijn keel naar een gedupeerde in de Toeslagenaffaire die graag wilde zien wie die mensen waren die haar leven en dat van haar kinderen blijvend vergald hebben met hun besluiten. Tientallen brieven had ze van hen gehad, maar te zien en spreken kreeg ze deze mensen niet. Een excuses was nooit aangeboden. De les voor mij is dat het dus belangrijk is voor een bestuurder om zichtbaar en feilbaar te zijn en je dus kwetsbaar op te durven stellen. Aan de andere kant, als je te zichtbaar bent dan kan je beticht worden van te veel met jezelf bezig zijn. Sta je wekelijks vanwege je feilbare houding ergens je excuses aan te bieden, dan kan weer getwijfeld worden aan je kundigheid. Ben je te kwetsbaar, dan staat je stevigheid ter discussie. Echter, ondanks al dit soort risico's ben ik ervan overtuigd dat het van levensbelang is om via zichtbaarheid, feilbaarheid en kwetsbaarheid in verbinding te staan met de grote groep mensen die de effecten van onze besluiten ervaren. Brené Brown schreef er verschillende boeken over zoals 'De moed van imperfectie', en 'De kracht van kwetsbaarheid'.

Brené geeft ook aan dat je goed moet wegen bij wie je je kwetsbaar opstelt. Die ander moet die openheid van zaken ook verdienen. Iedereen kent de simpele les uit de Roos van Leary nog wel: boven roept onder op en onder roept boven op. Als ik Brown en Leary samenbreng, dan zie ik het risico dat sommige mensen je kwetsbaarheid zien als een zwakte. Jouw zwakte roept bij hen dan weer een gevoel van macht op en zo proberen zij via jouw vermeende zwakte jouw formele macht te parasiteren om 'dingen te laten gebeuren zoals zij dat willen.' Besturen is op deze manier een ingewikkelde kwestie. Telkens dat delicate evenwicht zien te houden tussen macht en kwetsbaarheid. Maar hoe ingewikkeld het ook is, we moeten wel, want het is wat mij betreft de enige manier om in verbinding te blijven staan met onze omgeving en dus überhaupt legitimiteit te vinden voor onze macht.

VIA DATA
FIELD SERVICE

Dé oplossing voor het managen van service en onderhoud



Connect-It 365
Fieldservice

Microsoft
Dynamics 365



www.viadata.nl/connect-it365

verbindt.

Uitdagingen omzetten naar kansen?



Word een connected company met Dynamics Empire.

Connected companies met Dynamics Empire kunnen elke uitdaging aan. Benut het volle potentieel van jouw organisatie en gebruik de kracht van data om processen te optimaliseren, huurders optimaal te bedienen en het beste uit medewerkers te halen. Vertrouw op onze tools en expertise. Begin vandaag nog met de transformatie om voorop te lopen in de wereld van morgen. **Connect with Cegeka.**

> Let's connect