

CORPORATIEGIDS

MAGAZINE

Digitale veerkracht

Digitalisering essentieel om maatschappelijke doelen te behalen

Jacco Maan (Vidomes)

Famke Bax en Maurice Vincken (HEEMwonen):

Nauwere ketensamenwerking is een echte win-win situatie

Marili van Wijk (Intermaris):

Inzet van lean leidt tot betere resultaten

Patrick Rybakowski (Wonen Zuid):

SMS-robot is ons wapen in strijd tegen no-shows

Al uw bestanden AVG-proof met de AVG-Scanner

Privacy is zowel binnen Nederland als binnen Europa een belangrijk onderwerp dat hoog op de agenda staat.

Veel organisaties herkennen ongetwijfeld de uitdagingen van het bewaren en opschonen van documenten en andere informatie in relatie tot de privacywetgeving. Denk hierbij aan documenten op netwerkschijven, documenten die in bulk ingescand zijn en ooit 'tijdelijk' ergens zijn weggezet, of documenten in persoonlijke mappen. Een enorme opgave om die handmatig te controleren en op te schonen, maar wel belangrijk om de risico's op een datalek zo aanzienlijk te verkleinen.

De AVG Scanner ondersteunt bij het inzichtelijk maken van bestanden met mogelijk privacygevoelige informatie. Dit maakt het eenvoudiger om te beoordelen welke documenten bewaard mogen blijven.

De voordelen van de AVG-Scanner op een rij:

- Plug & Play, te installeren binnen 5 minuten
- Mogelijkheid om zoekwoorden toe te voegen of te negeren
- Hoge mate van betrouwbaarheid
- Al vanaf € 5000,- inzetbaar
- Gebruiksvriendelijk



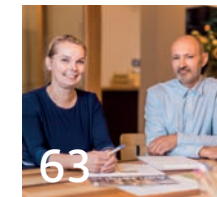
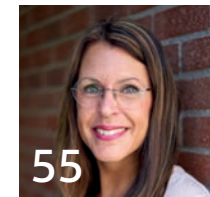
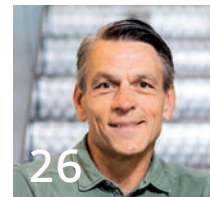
Benieuwd hoe de AVG-Scanner werkt?

Bezoek vva-informatisering.nl voor meer informatie.



- 4 Digitalisering is geen aparte wereld, het is essentieel om sneller en beter maatschappelijke doelen te behalen

Jacco Maan (Vidomes)



- 11 Uitbreidbaar best-of-breed softwareplatform beantwoordt veranderende marktvraag
- 14 De sleutel voor veranderen is een organisatie die daadwerkelijk betrokken is
- 16 Kennis en expertise borgen voor de toekomst na splitsing
- 20 Datakwaliteit garanderen moet het streven zijn van ons allemaal
- 22 Goede datakwaliteit is 'domme nullen en enen' omzetten in slimme sturingsinformatie
- 26 SMS-robot is ons wapen in strijd tegen no-shows
Patrick Rybakowski (Wonen Zuid)
- 29 Huurdersverwachtingen managen cruciaal voor maximale medewerking
- 33 Column: Uitfaseren?!
- 35 CorporatiePlein: bron van kennis en inspiratie voor woningcorporaties
- 41 Een best-of-breed-strategie is essentieel om te voldoen aan digitaliseringseisen
- 44 De behoefte om proactief te werken vraagt om een intelligent ERP-systeem
- 47 Druk op de knop aanleveren van verantwoordingsinformatie steeds vaker de praktijk
- 52 Standaardisatie werpt steeds meer zijn vruchten af
- 55 Inzet van lean leidt tot betere resultaten
Marili van Wijk (Intermaris)
- 58 Data zijn een middel en geen doel
- 63 Nauwere ketensamenwerking is een echte win-win situatie
Famke Bax en Maurice Vincken (HEEMwonen)
- 66 Data opslaan met een 'blockchain-gedachte'
- 69 Nieuwe ICT-architectuur zodat we ons potentieel kunnen realiseren
- 74 Column: De splijtzwam

Niet in dit nummer

In iedere editie van CorporatieGids Magazine delen corporaties ervaringen op het gebied van strategie, bedrijfsvoering en ICT. Leerzaam voor collega's, want een goed voorbeeld doet volgen. De delende corporaties doen dat vaak met trots, en terecht!

In dit nummer hadden we dan ook graag een zeer open en leerzaam artikel willen delen van een door de Russische hack getroffen corporatie. Niet omdat ze daar nou zo trots op zijn, maar wel omdat de betrokken medewerkers zich beseften dat als er iets leerzaam is voor collega's, de ervaring met en na de hack dat wel is. Voorkomen is beter dan genezen.

Kort voor de deadline mocht dit na intern beraad bij de corporatie toch niet zo zijn en hebben wij het artikel tot nader order uitgesteld. We hopen niet dat van uitstel, afstel komt. Want het delen van deze 'worst case' ervaring kan juist een succesverhaal zijn voor een ander. Met afstel gaat deze kennis definitief verloren.

Blijf delen corporaties, blijf delen.

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: Piet Jacobson

©Copyright CorporatieGids Magazine
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, 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.



Jacco Maan (Vidomes)

Digitalisering is geen aparte wereld, het is essentieel om sneller en beter maatschappelijke doelen te behalen

De bouw- en verduurzamingsopgave voor woningcorporaties is groot en lijkt ieder jaar verder te groeien. Ook de leefbaarheid in wijken en buurten staat onder druk. Tegelijkertijd heeft de sector de afgelopen jaren goede digitaliseringsstappen gezet. Hoe helpt de vooruitgang in deze digitale wereld corporaties de maatschappelijke uitdagingen beter het hoofd te bieden? CorporatieGids Magazine sprak erover met Jacco Maan, bestuurder van woningcorporatie Vidomes.

Dat de opgaven voor iedere corporatie groot zijn, ziet Jacco in de praktijk. “We zitten in het laatste jaar van ons ondernemingsplan. Als we kijken naar de doelen die we onszelf vier jaar geleden stelden, wilden we tot en met 2022 450 nieuwe woningen realiseren. Dat lukt, met een kleine uitloop naar 2023. Ook qua verduurzaming liggen we op koers. Maar als we kijken naar ons volgende ondernemingsplan, dan is de opgave voor nieuwbouw en verduurzaming groter en uitdagender. Dit wordt ook vastgelegd in landelijke prestatieafspraken.”

Fair share

Door de afschaffing van de verhuurdersheffing ontstaat er meer ruimte om te investeren in verduurzaming, nieuwbouw, leefbaarheid en betaalbaarheid van onze woningen. De vraag wat het aandeel van Vidomes – de ‘fair share’ – daarbij is, is volgens Jacco een interessante. “Je kunt hier namelijk op verschillende manieren naar kijken. Zo hebben we nu een bepaald percentage sociale huurwoningen in regio Haaglanden. Moeten wij dat percentage gebruiken om ons aandeel in de totale woningbehoefte te kwantificeren? Of misschien moeten we ons meer op ‘middenhuur’ richten, waar ook een prangende vraag naar is. En hoe ver ga je in de verduurzaming? Je kan een euro immers maar één keer uitgeven voor de huurders en de woningzoekenden. Digitalisering helpt je bij deze beleidskeuzes en de doorwerking daarvan op je duurzaam business model.”

Maatschappelijke uitdagingen

De bouwopgave wordt vaak in één adem genoemd met de verduurzamingsopgave, vervolgt Jacco. “Toch zijn dat verschillende complexe uitdagingen. Complexiteit in het vinden van locaties en de afstemming met een buurt en de gemeente over sociale nieuwbouw is bekend. Als je kijkt naar verduurzaming wordt er vaak ingezoomd op de energietransitie. Dat is een belangrijk onderdeel, maar niet het hele plaatje. Thema’s als circulair bouwen en beheren en klimaatadaptatie zijn eveneens heel actueel. Als ik naar de sector kijk, lijkt het alsof deze thema’s de laatste jaren een ondergeschoven kindje waren. Logisch, want door de gestelde klimaatdoelen van Parijs en de aardbevingsproblematiek in Groningen kwam de focus in Nederland meer op de energietransitie te liggen. Maar duurzaamheidsvraagstukken als ontbossing, schaarste van grondstoffen en opgewassen zijn tegen extreem weer zijn net zo belangrijk. De uitdaging is hoe je de bouwopgave goed afstemt op die brede duurzaamheidsopgave.”

Digitale wereld

Zowel in de fysieke wereld als in de digitale wereld hebben woningcorporaties al flink wat stappen gezet. Denk bij dat laatste bijvoorbeeld aan ontwikkelingen in klantportalen,

automatisering van bedrijfsvoering of digitalisering in vastgoed. Op de vraag hoe de digitale en fysieke werelden elkaar beïnvloeden, zegt Jacco: “Digitale ontwikkelingen hebben zeker een positieve invloed gehad op het behalen van onze maatschappelijke doelstellingen. Strakke dashboards met de achterliggende data op orde, zorgen dat je tijdig bij kunt sturen. Bijvoorbeeld op leegstandscijfers zodat én de woningen minder lang leeg staan én dat financieel een positief effect heeft. Het goed inzetten van gegevens zoals huurdersdata, vastgoeddata, data over de duurzaamheidsprestaties, leefbaarheidsdata en financiële data, levert onderaan de streep meer kwaliteit, minder risico’s en efficiency in tijd en kosten.”

Klanttevredenheid verhogen

“Nog een voorbeeld: mede door data over onze klantprocessen en de daaraan verbonden klanttevredenheid te analyseren, zijn we de afgelopen jaren in staat geweest om op de juiste plekken te verbeteren en de klanttevredenheid te verhogen van een 6,8 in 2017 naar een 7,7 in 2021. Real time inzicht in de prestatie van onze afdelingen op het gebied van terugbelverzoeken, heeft ons in staat gesteld om in korte tijd dichterbij ons doel van 90 procent op tijd te komen. Daarbij zal het belang van data de komende jaren alleen maar verder toenemen om doelen te kunnen behalen. Door bijvoorbeeld bronnen met elkaar te verbinden, kun je data beter analyseren en door data te visualiseren wordt het makkelijker te begrijpen. En de eerste voorbeelden van dat dit werkt zijn er; van real time inzicht in onderhoudsprocessen tot stijgende percentages first-time-fix.”

Duiding van data is essentieel

Corporaties moeten ervoor waken dat de digitale wereld los komt te staan van de echte wereld, vervolgt Jacco: “Dat kan door verschillende oorzaken schuren. Bijvoorbeeld doordat je data niet helemaal op orde zijn waardoor je ‘digitale wereld’ afwijkt van de echte. Of omdat je data duiding behoeft om daar de juiste inzichten mee te genereren. Ook kunnen de verwachtingen van huurders afwijken van onze plannen op basis van data. Zo kan Vidomes prima beargumenteren waarom een complex pas in 2028 geïsoleerd wordt, zoals in onze systemen is opgenomen. Andere complexen zijn bijvoorbeeld eerder aan de beurt of het valt samen met groot onderhoud. In de tussentijd zit de huurder echter in de woning met enorm stijgende energieprijzen en vindt dat het probleem nu aangepakt moet worden. Dan klinkt 2028 niet als zes jaar verder, maar als een ander decennium. Het is van belang om hier juist goed te blijven verbinden met de echte wereld van de huurders. Snappen wij de vraag achter de vraag ook goed. Het meer verbinden met huurders kan de keuze van Vidomes beïnvloeden of maakt duidelijk waar je verwachtingen extra moet managen. De digitale en echte wereld bij elkaar brengen betekent voor mij goede



...met E-Content 365 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

VAN DINTHER

TEAM-CONTENT

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



duiding van de data vanuit je kennis over de echte wereld en van daaruit handelen. Ook als we daarvoor soms af moeten wijken van vaste procedures en moeten kiezen voor maatwerk.”

Digitalisering vraagt om samen werken

Samen werken aan digitalisering is nog een stap verder dan samenwerking, wat soms ook heel vrijblijvend kan worden ingevuld. Om echte stappen te zetten in digitalisering is samen werken cruciaal. Bijna vijf jaar geleden richtte Vidomes samen met collegacorporaties GroenWest, Intermaris, Parteon, Trivire, Woonforte én Woonkracht10 het samenwerkingscollectief A+ op en inmiddels is ook BrabantWonen meer dan twee jaar aangesloten. De gemeenschappelijke deler hier was hetzelfde ERP-systeem: Tobias AX van Aareon. Inmiddels is het veel breder en zijn er vijf actieve werksporen: Op weg naar #2025, Vernieuwing ERP, Beheervraagstukken, Innovatie waaronder DATA+ en RPA+ vallen én Organisatie & Netwerk. “Als ik drie woorden moet gebruiken om te beschrijven wat ons dit heeft gebracht, zijn dat verrijking, slagkracht en werkgeluk,” blikt Jacco terug. “Dat verrijken zit hem in het uitwisselen van kennis omdat je met elkaar optrekt, daarmee ontwikkelen en kijken wat je op elkaar kunt afstemmen. Overigens niet alleen met de corporaties, ook met leveranciers, zoals Aareon en Embrace. We leren continu van elkaar.”

“Samen hebben we ook meer slagkracht. Zo pakken we bepaalde projecten – de pilot en het vervolg met RPA+ is daar een voorbeeld van – niet alleen op, maar met de andere

corporaties. Samen kom je verder en het maakt het ontdekken van nieuwe technologieën ook een stuk makkelijker en goedkoper. Daarnaast zorgt het er ook voor dat we een beter gesprek met onze leveranciers aan kunnen gaan. Het werkgeluk zit hem in het samenwerken met gelijkgestemden. Een groep met dezelfde ambities die samen het verschil willen maken. Dan kun je met dezelfde motivatie kijken wat daarvoor nodig is.”

Samenwerking extern én intern

“Binnen het samenwerkingsverband organiseren we verschillende sessies waarin we samen een beeld schetsen van waar we naartoe willen richting 2025, dat geeft richting aan onze samenwerking. Overigens ben ik sowieso een enorm voorstander van meer harmonisatie in werkwijzen in de sector, bijvoorbeeld van de processen. Ik probeer daar mijn bijdrage aan te leveren, bijvoorbeeld in mijn rol bij De Vernieuwde Stad rond de digitale transformatie en als lid bestuurlijke klankbordgroep digitalisering bij Aedes. Maar ook in mijn nieuwe rol in de Bouw digitaliseringsraad (BIM-loket, digiGO, DSGO) in de keten, waar ik namens de corporaties ga proberen die fysieke en digitale wereld dichter bij elkaar te brengen. Gelukkig zien veel collegacorporaties inmiddels het potentieel van eenduidige werkwijzen bij processen, informatie en data in.”

Veel A+ leden hebben een best-of-breed strategie. “Het fijne van zo’n strategie is dat je aan de voorkant goed nadenkt over het probleem dat je wilt oplossen en dat je vervolgens breed kijkt naar oplossingen en best practices die hier het beste bij passen. Het doel van ICT-investeringen – en dat

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

EEN DAK
DAT MET JE
MEEDENKT



Slim en duurzaam onderhoud op het dak

Wij werken al jaren als kennispartner voor tientallen woningcorporaties. Door constructieve ketensamenwerking zorgen wij voor duurzaam dak 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.nl/woningcorporaties

geldt ook bij een 'leverancier, tenzij-strategie' – is dat je de tijd van medewerkers en directe kosten zo goed mogelijk laat renderen. Het helder hebben van de business case en zorgvuldig alle kosten en baten in beeld brengen is daarom heel belangrijk. Wij zien binnen Vidomes dat het betrekken van de business bij het kiezen van een oplossing werkt in het draagvlak en de tevredenheid over digitalisering. Een mooi voorbeeld vind ik daarin ons klantportaal MijnVidomes waarin we een vast team hebben dat het portaal agile doorontwikkelt, geprioriteerd vanuit de wensen van de business.”

Een succesvolle corporatie

Op de vraag of onderaan de streep corporaties wel voldoende meegaan in digitalisering, zegt Jacco: “De mogelijkheden die digitalisering biedt gaan steeds sneller. Waar je vroeger moest rekenen op een figuurlijke koffiemolen, zijn de mogelijkheden tegenwoordig bijna eindeloos. Aan de ene kant gaan corporaties voldoende mee, kijk maar naar A+ of andere samenwerkingsverbanden als SWEMP en HYRAS waar veel geïnvesteerd wordt. Aan de andere kant vind ik dat het soms wel een stapje sneller kan. Ik ben daarom ook blij met het initiatief van Aedes rondom de datastandaarden. Uiteindelijk moet de keuze waar je als corporatie in mee wilt gaan wat mij betreft afhangen van de bijdrage aan maatschappelijke doelen die het oplevert. Welke impact maak je voor de huurders, ondersteunt door de digitalisering?”

Of je succesvol bent als corporatie moet je afwegen op andere indicatoren, gaat Jacco verder: “Je kunt bijvoorbeeld naar de Aedes-benchmark kijken, maar als iedereen boven een 8 scoort wordt een goed cijfer ook een C-score. Dan kun je je afvragen of degene die een 10 scoort niet te veel doet en bijvoorbeeld te hoge bedrijfslasten heeft. Hoe wij als Vidomes afwegen of we een succesvolle corporatie zijn? In mijn optiek als we ons kwantitatief aantoonbaar blijven verbeteren. Op het gebied van beschikbaarheid, duurzaamheid, betaalbaarheid en leefbaarheid. Daarnaast moet je kwalitatief voldoende ambitie hebben en het verschil durven maken in individuele gevallen. Dan doe je het als corporatie pas echt goed.”

Geen aparte wereld

Het meenemen van de organisatie bij digitalisering vraagt om continue aandacht, sluit Jacco af. “Uiteindelijk is leren slechts 10 procent erover lezen, 20 procent een training of workshop volgen en voor 70 procent vooral het doen. Dat betekent dat je iedereen – en dus niet alleen de front-runners of de afdeling Informatisering & Digitalisering – moet meenemen in digitalisering. Wij doen dat onder andere door de digitale vaardigheid van onze medewerkers bij te spijkeren, zoveel mogelijk collega's te laten participeren in digitale projecten en weetjes en successen te vieren op ons intranet. Ook het management heeft hierbij een onmisbare rol. Een goede 'tone at the top' is essentieel om het te laten landen,



draagvlak te creëren en zo investeringen tot rendement te laten komen. Digitalisering is immers geen aparte wereld maar essentieel om je maatschappelijke doelen te kunnen behalen. Ook in de toekomst.”

Foto's: Piet Jacobson



Verbind alle partijen in één gecentraliseerd platform



Dynamics Empire. Intelligente oplossingen voor woningcorporaties

Woningcorporaties hebben een groeiende behoefte aan samenwerken met huurders en partners in de keten. Met smart housing in opkomst, moet u voorop blijven lopen door uw processen te digitaliseren en te optimaliseren. Dynamics Empire is een oplossing op basis van de Dynamics 365-suite, ontworpen voor de behoeften van woningcorporaties, met functies en voordelen om uw organisatie naadloos te verbinden en de processen te digitaliseren.

> Let's connect

Gerbert Kooij (Zig) en Richard van der Zee (Skarp):

Uitbreidbaar best-of-breed softwareplatform beantwoordt veranderende marktvraag

Op de foto: Richard van der Zee (links) en Gerbert Kooij (rechts)



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

Met de overname van Skarp beschikt Zig, marktleider voor softwareoplossingen voor de vastgoedbranche, over een team van Business Intelligence-specialisten en een BI-platform voor vastgoedorganisaties. Waar zit de match en synergie tussen beide bedrijven? Volgen er nog meer zogenaamde 'add-ons' op Zig's informatieplatform? CorporatieGids Magazine legde deze en andere vragen voor aan Gerbert Kooij en Richard van der Zee.

Waar Zig met name in de wereld van klant en wonen actief is, geldt dat voor Skarp voor de domeinen data en informatievoorziening. Dat die werelden nu samenkomen is logisch, vindt Richard: "Je hoeft geen visionair te zijn om te stellen dat data in de toekomst steeds nadrukkelijker een rol gaan spelen in de bediening van klanten en de optimalisatie van processen. Skarp beschikt al over een enorme set aan data op haar informatieplatform, via de Zig platformen komen daar de data van woningzoekenden en huurders bij. Dat brengt twee keer meerwaarde: de gebruikers van het Skarp informatieplatform kunnen meer data met elkaar combineren vanuit één omgeving en de Zig klanten krijgen de beschikking over de BI-standaard in de woningcorporatiebranche."



Data bepalend

Gerbert vult aan: "Vanuit het perspectief van de woningzoekende of huurder kan de informatievoorziening vanuit de corporatie niet persoonlijk genoeg zijn. Hoe beter dit afgestemd is op de situatie van deze persoon, hoe makkelijker en beter deze beslissingen kan nemen. Hoe mooi zou het zijn als een zittende huurder een bericht krijgt dat er woonruimte beschikbaar is waarvan de woonlasten lager zijn en die past binnen zijn of haar woonwens? Data spelen daarin een bepalende factor."

Rapportages

Naast klantgerichte toepassingen ontstaan er door de smelting van de twee informatieplatformen ook meer mogelijkheden voor corporaties om al deze data te benutten voor interne rapportages, verantwoording, gegevensuitwisseling, procesoptimalisaties, benchlearning en zelfs sectorbrede analyses, vult Richard aan. "Voor de toekomst verwachten wij dat het informatieplatform op basis van kunstmatige intelligentie met predictive data bijvoorbeeld kan gaan voorspellen waar en welk onderhoud verwacht wordt of hoe groot de werkstroom wordt op het KCC."

Integratie platformen

De komende periode wordt gewerkt aan de integratie van de twee informatieplatformen. "Zodra dat heeft plaatsgevonden kunnen bestaande klanten van Zig direct gebruikmaken van de beschikbare data," stelt Richard ze in het vooruitzicht. "Een ander voordeel is dat gemeenschappelijke klanten straks nog maar op één plek hoeven te kijken voor informatie, waar zij voorheen vaak twee BI-omgevingen los van elkaar raadpleegden." De klanten van Zig zullen komend jaar gevraagd worden over te stappen naar het Skarp informatieplatform. Gerbert: "Wij geloven dat ze daarmee nog grotere stappen kunnen zetten in het verbeteren van hun organisatie en dienstverlening richting woningzoekenden en huurders."

Commitment

Met de overname van Skarp verdwijnt de naam op termijn uit de markt. Het BI-team wordt opgenomen in de organisatie van Zig, inclusief directeur en voormalig eigenaar Richard van der Zee. "Richard heeft zich voor langere termijn gecommitteerd en participeert daarnaast ook in Zig. Daarmee blijft hij een belangrijk gezicht naar de markt toe," zegt Gerbert.



Best-of-breed add-ons

Skarp is de eerste strategische add-on van Zig sinds de investering van Main Capital Partners in november 2021. Meerdere add-ons op het informatieplatform worden nadrukkelijk niet uitgesloten. Op de vraag of het de ambitie is door te groeien tot een volwaardig 'ERP-platform' zegt Gerbert: "Onze visie op ERP is anders dan hoe het nu wordt ingevuld in de corporatiebranche. Wij merken dat veel corporaties de 'best-of-breed'-gedachte omarmen en dus minder alles in één softwaresysteem willen. Aan deze beweging geven wij invulling met onze best-of-breed softwareplatformen waar functionaliteit als add-ons kunnen worden toegevoegd. De toekomst zal uitwijzen welke behoeften van corporaties wij daar mee kunnen afdekken."

Arthur Frieser (Andersom):

De sleutel voor veranderen is een organisatie die daadwerkelijk betrokken is

Iedere corporatie is bezig met ontwikkeling. Of het nu gaat om een nieuwe koers, jaarplan, systeem of samenwerking: verandering is constant. Maar wat is ervoor nodig om die ontwikkelingen ook echt in de organisatie te laten landen? CorporatieGids Magazine sprak erover met Arthur Frieser, eigenaar van Andersom: “De sleutel voor het slagen van veranderingen is dat corporaties én hun medewerkers daadwerkelijk betrokken zijn.”

Waarom is het zo belangrijk voor woningcorporaties dat de medewerkers daadwerkelijk betrokken zijn?

Je wilt dat medewerkers veranderingen écht omarmen, ermee aan de slag gaan en ermee werken. Neem bijvoorbeeld data-kwaliteit. Dat is een thema dat ogenschijnlijk over processen en systemen gaat. Maar datakwaliteit in stand houden valt of staat simpelweg bij het gedrag van medewerkers: registreren en beheren ze de gegevens op de juiste plek, in het juiste systeem en op het juiste moment.

Het is dus essentieel dat medewerkers zich daadwerkelijk betrokken voelen en zich hiernaar gedragen. Wat heb je immers aan een koersplan wanneer, nadat de inkt droog is, niemand in de organisatie er meer naar kijkt? Of aan een nieuw systeem waar medewerkers niet goed mee kunnen of willen werken?

Waaruit blijkt dat corporaties hierin nog stappen te zetten hebben?

Zonder oordeel zie ik nog afstand tussen management en medewerkers én tussen visie, doelen en het dagelijks werk van corporaties. Je komt het in alle vormen tegen. Medewerkers die bijvoorbeeld roepen ‘laat mij mijn ding doen’ of afdelingen waar medewerkers ogenschijnlijk samenwerken in een verhuurproces, maar wanneer je inzoomt toch allemaal nèt wat anders doen.

Daarnaast merken we dat hier ook veel vraag naar is. Mensen zijn goed in zaken op papier krijgen, technisch te realiseren of inhoudelijk te structureren. Maar hoe je vervolgens de mensen meekrijgt blijkt een stuk moeilijker. In onze ogen moet je hier al aan de voorkant mee starten door hen te betrekken. Want mensen willen best wel veranderen, maar niet veranderd worden.

Hoe helpt daadwerkelijk betrokken zijn corporaties hun kerntaak uit te voeren?

Daadwerkelijke betrokkenheid is iets tussen mensen. Corporaties zijn er voor huurders met een laag inkomen, maar voelen en doorleven alle medewerkers dat ook echt? Zijn ze er altijd voor hen, of vinden ze de huurders vaak maar lastig? Wanneer je daadwerkelijk betrokken bent, kun je het verschil maken. Bijvoorbeeld een incassomedewerker die heel erg zijn best doet om zich te verdiepen in de huurder, zijn dilemma’s en daarin ook de eigen kant, kaders en beperkingen deelt. Dan komen mensen bij elkaar en ontstaat er wederzijds begrip.

Wat is daarbij de link tussen ICT en daadwerkelijk betrokken zijn?

Dit lijken helaas vaak bijna tegenpolen, merk ik in de praktijk. Verwacht niet dat je draagvlak ontwikkelt als je medewerkers via een PowerPoint informeert over projectstappen, of via een nieuwsbrief vertelt over de voortgang van een project. Kijk maar naar jezelf; als je een verhaal aanhoort van je directeur of een lezing bijwoont, dient dat kennis- en informatieoverdracht als doel. Het kan tot nieuwsgierigheid leiden, maar dat is slechts een opmaat tot vervolg. De luisteraar moet zelf besluiten zich te verdiepen. Zodra een medewerker dat besluit, kun je pas werken aan betrokkenheid en draagvlak creëren. Betrek dus medewerkers bij de ICT-keuzes en deel de dilemma’s en uitdagingen.

Welke stappen kan een corporatie nemen om medewerkers daadwerkelijk betrokken te maken?

Er zijn in onze ogen diverse aspecten die hieraan kunnen bijdragen. Zo moet er bijvoorbeeld een balans zijn tussen presentatie en participatie. Iets presenteren is prima, maar



dat leidt niet per se tot betrokkenheid. Ga voor een daadwerkelijke dialoog waar mensen kunnen meepraten. Dat hangt samen met ook echt luisteren. Dat is een open deur zul je denken, maar vaak zien we managers of directeurs erg hun best doen om de ander te overtuigen van hun gelijk. Dat is niet hetzelfde als het hebben van een dialoog. Zorg er daarnaast voor dat je de ander uitnodigt mee te denken. Dat doe je door open te zijn over je doelen, ruimte te laten voor twijfels en onzekerheden én ervoor te zorgen dat er wat te kiezen valt. Door de ander hierbij uit te nodigen, worden de denkradartjes bij de ander aangezet. Uiteindelijk creëert dat verbinding en betrokkenheid.

Als laatste – misschien onverwacht – stimuleert een goede fysieke ruimte die betrokkenheid. Een zaal waar de spreker staat en de rest zit creëert immers afstand, net als een tafel

met een iemand aan het hoofd of het kantoor van de directeur. De ideale setting straalt gelijkwaardigheid uit en nodigt deelnemers uit zich te uiten en mee te doen, bijvoorbeeld via een ronde tafel.

Wat zijn afsluitend de belangrijkste do's en don'ts?

Het is voor daadwerkelijke betrokkenheid dus belangrijk dat je gelijkwaardigheid creëert. Zend niet alleen informatie, stel je niet ongelijkwaardig op en gebruik geen jargon die de ander niet begrijpt. Zo voorkom je dat afstand ontstaat. Wil je daarnaast echt je organisatie meenemen, zorg dan dat je tijd neemt voor elkaar, je open staat en de dialoog aangaat én dat je handelt naar het draagvlak wat je wilt realiseren. Alleen op die manier kun je veranderingen en ontwikkelingen ook echt laten slagen.

A full-page photograph of Steven Burgmeijer and Juliette Lansdorp in a modern office. Steven, on the left, is a man with short brown hair, wearing a dark blue blazer over a light blue patterned shirt and dark trousers. Juliette, on the right, is a woman with long blonde hair, wearing a black top and a black skirt with a white polka-dot pattern. They are both smiling at the camera. The background shows a bright, open-plan office with wooden desks, red chairs, and hanging lights.

Steven Burgmeijer en Juliette Lansdorp (Vestia):

Kennis en expertise borgen voor de toekomst na splitsing

Waar fusies in de corporatiesector inmiddels gemeengoed zijn geworden, zijn splitsingen een stuk zeldzamer. Toch ontstaan over zes maanden drie nieuwe corporaties – Hef Wonen in Rotterdam, Hof Wonen in Den Haag en Stedelink in Delft en Zoetermeer – wanneer Vestia zich opsplijt. Wat betekent het delen van je organisatie voor de bedrijfsvoering, het ICT-landschap en de medewerkers? CorporatieGids Magazine sprak erover met Vestia's HR Directeur Steven Burgmeijer en Business Partner Leren & Ontwikkelen Juliette Lansdorp.

Vanaf 1 januari is Nederland drie zelfstandige corporaties rijker. De splitsing stelt hen in staat meer te investeren in onderhoud, nieuwbouw, verduurzaming én betere buurten. “Daarbij is het belangrijk dat onze dienstverlening naar de huurders hetzelfde blijft,” begint Juliette. Steven vervolgt: “De ICT-inrichting is cruciaal voor onze dienstverlening, wat betekent dat de splitsing zorgvuldig moet plaatsvinden. Daarom blijft het grootste gedeelte van de ICT-landschappen vergelijkbaar met de huidige. We proberen zoveel mogelijk applicaties te kopiëren, en waar we niet op tijd verantwoord kunnen ontvlechten, kiezen we ervoor om systemen te delen. Wat we bijvoorbeeld wel scheiden zijn de financiële stromen. De corporaties moeten namelijk hun eigen afgeschermd boekhouding hebben.”

Vergelijkbare ICT-landschappen

“Na de splitsing zetten we dus in de periode 2023-2025 voor elke corporatie een nieuw maar vergelijkbaar ICT-landschap neer,” beaamt Steven. “Kerndoelen hiervoor zijn betaalbaar, passend bij de omvang en klaar voor de toekomst. De strategie hiervoor werken we nu uit, zodat de drie corporaties dus eigenlijk samen de grote keuzes maken. Na de splitsing wordt de ICT voor de drie corporaties ondersteund door een gezamenlijke change-, beheer- en regie-organisatie, waarbij ik samen met collega Jeroen Halkes de directeur rol van de gezamenlijke dienst op mij zal nemen.”

Blijven samenwerken

Uit het oog betekent in het geval van de drie corporaties dus niet uit het hart. Steven: “In eerste instantie willen we als drie afzonderlijke corporaties echt samen blijven werken. We maken gebruik van het momentum om – met een gezamenlijke ondersteunende dienst rondom onder andere ICT, HR en Inkoop – te laten zien dat samenwerking en delen van bedrijfsvoeringsfuncties, toegevoegde waarde oplevert én efficiënt is. Zo kunnen de corporaties zich echt focussen op hun volkshuisvestelijke opgave. We sluiten niet uit dat goed voorbeeld doet volgen, en dat zo’n nauwere samenwerking in de toekomst ook met collegacorporaties uit de stad of regio kan plaatsvinden.”

Grote organisaties

Waar kleinere corporaties doorgaans fuseren met het argument meer financiële slagkracht te behalen en expertise samen te brengen, hopen de drie dat juist als zelfstandige corporaties te bereiken. “Dat kan enerzijds omdat de gesplitste corporaties nog steeds behoren tot de grootste van Nederland,” legt Steven uit. “Zo is Hof Wonen in termen van de Aedes-benchmark een XL-corporatie en zijn Hof Wonen en Stedelink een L-corporatie. Anderzijds lukt dit omdat de sector door een leningruil heeft bijgedragen aan structureel lagere rentekosten. Bovendien blijven we met een gezamenlijke dienst dus expertise bundelen, samenwerking stimuleren en de kosten voor de bedrijfsvoering laag houden.”

Kennis en expertise borgen

Waar één corporatie kan worden opgesplitst in drie, geldt dat niet voor medewerkers. Op de vraag hoe je bepaalt wie waar komt te werken en hoe je de expertise eerlijk verdeelt, zegt Juliette: “Vorig jaar zijn we al begonnen met de gebieds-gerichte inrichting van de organisatie. Veel medewerkers werken dus al exclusief voor het bezit in Rotterdam, Den Haag of Delft-Zoetermeer. Veel kennis en expertise is daarmee al overgedragen en geborgd voor de toekomst. Daarnaast maakten we met de vakbonden goede afspraken over spelregels met betrekking tot de plaatsing van medewerkers. Dat is nu in volle gang en uiterlijk per 1 juli afgerond.”

“Door middel van kwantitatieve en kwalitatieve analyses op ons personeelsbestand kunnen we goed anticiperen op welke specifieke menskracht en expertise na de splitsing op welke plek nodig is. Hier stemmen we ons HR-beleid en -instrumentarium continu op af, in overleg met de ondernemingsraad. Denk aan recruitment, maar ook de gesprekscyclus en het medewerkeronderzoek. En – zoals eerder aangegeven – blijft expertise voor de drie corporaties beschikbaar via de gezamenlijke dienst.”

Een aantrekkelijke werkgever zijn

Op de arbeidsmarkt merkt Vestia dat ze een aantrekkelijke werkgever is, vertelt Steven: “Een goede CAO helpt daarbij, maar we zien ook dat de splitsing en het wenkend perspectief een bepaalde aantrekkingskracht hebben. Dat geldt ook voor de huidige medewerkers van Vestia. Veel collega’s hebben zin in het werken voor een corporatie met meer focus op de eigen stad of gebied. Uiteraard hebben ook wij last van de huidige arbeidsmarkt, waardoor eigen talent niet altijd behouden kan worden en sommige functies moeilijker vervulbaar zijn. Het verloop vindt echter voor een belangrijk deel plaats doordat collega’s met pensioen gaan. Goed zicht hierop en anticiperen is daarom heel belangrijk.”

Beter zicht op het personeelsbestand

“Door medewerkers te bevragen en betrekken, krijgen we een steeds beter beeld van de organisatie,” vertelt Steven: “Het eerdergenoemde medewerkeronderzoek hebben we hiervoor aangepast en uitgebreid. Dit door frequenter en meer gerichte vragen te stellen over wat er nu speelt en wat belangrijk is voor medewerkers en organisatie. We leggen ook beter uit waarom we bepaalde vragen stellen of waarom we bepaalde stappen nemen. De kwalitatieve informatie uit de onderzoeken combineren we met kwantitatieve informatie zoals leeftijd, functie- en arbeidsduur en ziekteverzuim. Door analyse hierop hebben we steeds beter zicht op ons personeelsbestand en de uitdagingen die daaruit voortvloeien.”

Gesprekondersteuning

“De leidinggevende speelt in het bevragen en betrekken van medewerkers een cruciale rol,” vervolgt Juliette. “Om het

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



gesprek tussen leidinggevende en medewerker maximaal te ondersteunen, zijn we gebruik gaan maken van de FLOW Quick Scan. Dit is een compacte variant van een wetenschappelijk gevalideerde zelftest voor duurzame inzetbaarheid. De test is gemakkelijk benaderbaar voor medewerkers, omdat we deze volledig in ons eigen HR-systeem hebben geïntegreerd. Het is een mooi instrument dat beschikbaar is voor de hele sector en door ons op deze manier gekoppeld aan de eigen HR-visie."

Werken met plezier

Medewerkers kunnen vrijwillig de test uitvoeren als voorbereiding op het gesprek met hun leidinggevende, legt Juliette uit: "In overleg kunnen ze met de uitslag van de scan focus aanbrengen in hun ontwikkeling, mede doordat de uitslag gekoppeld wordt aan mogelijke leer- en ontwikkelinterventies. Denk daarbij aan opleidingen, workshops of coaching. De onderwerpen in de scan raken ook vitaliteit en de werk-

privébalans, zodat er gelijkgerichte aandacht is voor de verhoging van duurzame inzetbaarheid en preventie van ziekteverzuim. Inmiddels hebben ruim 250 medewerkers de test gedaan. Het resultaat is dat medewerkers en leidinggevendenden meer het gesprek hebben over wat nodig is voor goed functioneren in de toekomst, met de splitsing in het vooruitzicht. En het biedt meer inzicht in wat voor de medewerker belangrijk is. Ervoor zorgen dat medewerkers bij ons blijven en op een goede manier het werk met plezier uitvoeren is daarin het vertrekpunt."

Fundament leggen

Op 1 januari 2023 moeten Hef Wonen, Hof Wonen en Stedelink staan als een huis, sluit Steven af: "Daarom doen we al deze inspanningen en dat zijn we ook verplicht aan onze huurders. Uiteraard blijven de nieuwe corporaties ook na deze datum in ontwikkeling. Maar met het fundament wat we nu leggen hebben we veel vertrouwen klaar te zijn voor de toekomst."



Martijn Vermeulen (Batavia Groep):

Datakwaliteit garanderen moet het streven zijn van ons allemaal

De kwaliteit van data in de sector is de afgelopen jaren enorm verbeterd en steeds meer wordt het belang van datakwaliteit duidelijk. Maar dat betekent niet dat daarmee de kous af is. Wat is dé manier om bijvoorbeeld vastgoeddata te registreren, wat kan er verbeterd worden aan datastandaardisatie en hoe weet je of je gegevens van goede kwaliteit zijn?

CorporatieGids Magazine legde deze vragen én meer voor aan Martijn Vermeulen, Adviseur bij Batavia Groep en sinds eind 2017 lid van het VERA Architectuurteam.

Waarom is dataregistratie van vastgoed zo'n actueel begrip in de sector?

Een aantal jaren geleden heerste de gedachte dat een ERP-systeem bijna alle operationele processen ondersteunt. Daarbij was dit ook vaak de enige databron. Expertsystemen speelden een rol bij tactische en strategische processen, maar stonden relatief los van de operationele processen die met het ERP-systeem werden ondersteund. Omdat het werk van corporaties echter steeds complexer wordt, is er meer sprake van specialisatie. Dat leidt tot een complex best-of-breed-landschap waarbij het uitwisselen van informatie tussen expertsystemen cruciaal is. En omdat bijna al deze systemen op een of andere manier het vastgoed als basis kennen, is met name het zorgvuldig registreren van dat vastgoed essentieel. Helaas gaat er nog veel mis: van verschillende vastgoed-definities die worden vermengd tot niet gestandaardiseerde typeringen waardoor informatie uit verschillende systemen niet goed vergeleken kunnen worden. Dat moet aangepakt worden wil je als corporatie het maximale uit je data kunnen halen.

Wat is jouw visie op goede registratie van vastgoeddata?

Wij merken in de praktijk van vastgoedsturing, -waarderingen, en -analyse steeds weer hoe lastig het is voor corporaties om de verschillende invalshoeken van het vastgoed inzichtelijk te maken. Daarom pleiten wij ervoor om de fysieke, administratieve én juridische wereld bijeen te brengen in één systeem, zonder ze met elkaar te vermengen op een oneigenlijke manier. Dat doe je door eenheden zuiver te definiëren en ze van de juiste typeringen te voorzien. Afhankelijk van het doel waarmee het vastgoed wordt bekeken, kan steeds de juiste dwarsdoorsnede worden gemaakt zonder dubbeltellingen of overlap.

Wat is het grote voordeel wanneer je niet alle data in het ERP-systeem opslaat?

Het is efficiënter om het fysieke vastgoed apart van de administratieve indelingen te registreren, omdat dat meer flexibiliteit geeft. Je kunt bijvoorbeeld makkelijker van ERP-systeem wisselen of specifieke expertsystemen vervangen. Alle systemen gebruiken dezelfde vastgoedeenheden als basis. Ook als vastgoed van eigenaar wisselt, blijft alle informatie beschikbaar voor de nieuwe eigenaar of beheerder.

Hoe groot is het belang van datastandaardisatie vervolgens?

Enorm, net als eenduidige definities die geen ruimte bieden voor verschillende interpretaties. Standaardisatie heeft zowel betrekking op de te gebruiken technieken van gegevens-uitwisseling als de gegevens zelf. Als elk systeem heel andere kenmerken, indelingen en typeringen kent, dan wordt onderling uitwisselen lastig. Het zal dan ook heel moeilijk zijn om gegevens uit verschillende bronsystemen met elkaar te kunnen vergelijken in vastgoedanalyses.

Standaardisatie is al jaren een belangrijk thema in de sector, wat zou er beter kunnen?

De laatste jaren wordt er inderdaad meer gefocust op standaardisatie, kijk maar naar regelgeving rondom landelijke basisregistraties, de stroomlijning van de dVi en dPi en de opkomst van CORA en VERA. Maar standaardisatie werkt alleen als alle betrokken partijen erin willen investeren en kennis en ervaring willen delen. Oók met concullega's of concurrenten. Daar valt nog wel wat werk te verzetten, want er wordt nog vaak naar elkaar gewezen en afgewacht in plaats van dat partijen een proactieve rol pakken in het standaardiseren en openstellen van gegevens.

Wat kunnen corporaties doen om hiermee aan de gang te gaan?

Standaardisatie – bijvoorbeeld volgens VERA – zou een basisprincipe moeten zijn van iedere ICT-architectuur. Corporaties zouden als eis moeten stellen dat gegevens zonder drempels en technische beperkingen uitgewisseld kunnen worden. Het zou in principe niet moeten uitmaken welk systeem, deelsysteem of welke leverancier wordt gebruikt ter ondersteuning. Dit kan echter alleen als iedereen dezelfde taal spreekt en een sectorstandaard wordt omarmd.

Hoe weet een corporatie vervolgens dat zijn vastgoeddata van goede kwaliteit zijn?

Ik denk dat de kwaliteit van vastgoeddata omgekeerd evenredig is aan het aantal gebruikte 'VERTIKAAL.ZOEKEN' functies in Excel. Dit zal altijd een handig hulpmiddel blijven om gegevens te controleren of snel te analyseren, maar op het moment dat Excel een onmisbare schakel wordt, is het meer dan alleen een hulpmiddel. Dan is het een teken dat er iets niet goed gaat in de definitie van objecten en kenmerken, of dat er technische belemmeringen zijn om gegevens op een betrouwbare manier uit te wisselen.

Betekent de adoptie van sectorstandaarden dat de datakwaliteit automatisch verbetert?

Er zijn maar heel weinig standaarden die automatisch goed gaan, maar puur al de beschikbaarheid van een standaard maakt het vele malen makkelijker om collectief de kwaliteit te verbeteren. Het lastige is dat een standaard pas écht een standaard is als deze in de praktijk is bewezen en door betrokkenen ook zo wordt ervaren. Tenzij iemand dicteert dat de standaard gebruikt moet worden, kost dit tijd. Pas in het gebruik ontstaan verbeterpunten en wordt de standaard steeds vollediger en beter. Er komt een punt waarop het dan zo geaccepteerd is, dat het gebruik geen discussie meer oproept. Vanaf dat moment is datakwaliteit min of meer gegarandeerd. Op dat punt zijn we echter nog niet, maar dat moet het streven zijn van ons allemaal.



Jorn van der Wal (WonenBreburch):

Goede datakwaliteit is ‘domme nullen en enen’ omzetten in slimme sturingsinformatie

Vorig jaar besloot WonenBreburch – verantwoordelijk voor zo’n 27.000 woningen in Tilburg en Breda – de plattegronden van haar vastgoed te digitaliseren. Als een archeologische operatie dook de corporatie op haar papieren tekeningen en plattegronden om zo één waarheid over het bezit te creëren én meer waarde uit data te halen. Specialist Vastgoeddata Jorn van der Wal legt in gesprek met *CorporatieGids Magazine* uit wat de aanleiding was en wat het de Brabanders tot dusver heeft opgeleverd.

De keuze om een kwaliteitsslag te maken in vastgoeddata komt volgens Jorn voort uit de kernwaarden van WonenBreburch. “We willen als woningcorporatie betrokken zijn bij onze huurders, duidelijk en goed communiceren én vakmanschap leveren. Dat uit zich onder andere in het ontzorgen van huurders en hen heldere informatie geven, bijvoorbeeld over de status van onderhoud of dat een verduurzamingsmaatregel kan worden toegepast. Maar daarvoor heb je kennis nodig over de woningen. Is de meterkast en ligging van het dak bijvoorbeeld wel geschikt voor zonnepanelen? Dat ontbrak en was voor ons de reden om onze vastgoeddata aan te pakken zodat we efficiënter kunnen werken maar ook duidelijker met onze huurders kunnen communiceren.”

Info uit de grijze massa halen

De informatie over de woningen ontbrak niet bij WonenBreburch, legt Jorn uit. “Het probleem was alleen dat deze informatie was vastgelegd in een diversiteit aan lijstjes en zat opgeslagen in de grijze massa van onze medewerkers. Dat zijn vakmensen die wanneer je door de wijk loopt precies kunnen vertellen wanneer een badkamerrenovatie heeft plaatsgevonden en waar niet, alleen was die kennis niet bekend bij de hele organisatie. We willen als WonenBreburch echter naar een situatie toe waarbij iedereen hierover beschikt zodat we het kunnen gebruiken bij klantcontact en besluitvorming.”

Delicate balans

Goede datakwaliteit betekent echter niet het verzamelen van alle mogelijke data. “Het is een delicate balans,” vertelt Jorn. “Er is zoveel informatie en kennis die je kunt verzamelen, maar niet alle data is even nuttig in je processen of bij het nemen van beslissingen. Een voorbeeld zijn de door huurders zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV’s). Vroeger gingen medewerkers hier ieder op hun eigen manier mee om. In sommige wijken werd genoteerd of er een laminaatvloer in de woning ligt. Maar als WonenBreburch kunnen we deze informatie moeilijk beheren; we checken niet of het dezelfde vloer is bij mutatie en gebruiken het ook niet in andere processen. Het vastleggen is dan eigenlijk nutteloos. De kern van goede datakwaliteit is dat ook de ‘domme nullen en enen’ omzetten in slimme sturingsinformatie. Dat betekent goed kijken wat je nodig hebt, met welk doel én hoe je die data actueel kunt houden.”

Van ad hoc naar plannen

Op de vraag waartoe dit je in staat stelt, zegt Jorn: “Je wilt naar een situatie toe waarbij je voorspellingen kunt maken op basis van data en je werkzaamheden die nu nog ad hoc gebeuren zoveel mogelijk planbaar kunt maken. Hoe meer data je hebt over de staat van een woning, hoe makkelijker dat wordt en hoe beter je hierop kunt inspelen. Persoonlijk denk ik dat een Specialist Vastgoeddata daarbij voor veel corporaties uitkomst

kan bieden omdat je een persoon hebt die zich hierop focust. Ik zie echter wel dat ik nog maar weinig evenknieën heb in de sector.”

Datagedreven vastgoedbeheer

Om te controleren of WonenBreburch op de goede weg is met datakwaliteit, heeft de corporatie zich laten inspireren door de paper *Datagedreven Vastgoedbeheer* van Tilburg University. “Hierin wordt uiteengezet hoe je op de ladder van data-gedrevenheid kunt stijgen, met als doel uiteindelijk een datagedreven organisatie te worden. Dat houdt concreet in dat je alle systemen en processen zo inricht dat je op basis van data beslissingen kunt nemen. Onderbuikgevoelens zijn dan niet meer onderdeel van het proces, maar wordt op basis van een duidelijk aanwijsbare trigger een volgende stap genomen.”

“Stel dat ze in een complex zien dat de hoeveelheid meldingen over losse keukenkastjes stijgt. Normaal gesproken hebben de kastjes een levensduur van vijftien jaar, maar na tien jaar lopen de meldingen op. Zodra er veel meldingen binnenkomen over kastjes die loshangen, kan dat een trigger zijn om verdere analyse te doen en mogelijk budgetten en capaciteit daarop aan te passen. Zo kan je vanuit onderhoud voorspellende waarde creëren. Overigens moet je niet doorslaan en alleen op cijfers vertrouwen. Het is aan onze experts om de triggers te analyseren en om te zetten in deugdelijke sturingsinformatie.”

COBIM-traject

Vorig jaar besloot WonenBreburch haar datakwaliteit projectmatig te verbeteren met het COBIM-traject. “Hierin heeft een van onze medewerkers als een ware archeoloog alle oude tekeningen en plattegronden van onze woningen opgegraven in het archief. Deze zijn overgezet door COENCAD. Dat werkte enorm prettig aangezien hun systeem de data herkent en van ons bezit automatisch de afmetingen genereert. Zo hebben we van een enorm deel van ons bezit de vastgoeddata up-to-date gemaakt.”

ZAV’s

Bijvangst bij dit project was inzicht in de ZAV’s bij WonenBreburch, vertelt Jorn: “We konden goed zien wat door de jaren heen veranderd is door de oude data met actuele data te vergelijken. Denk aan toegevoegde dakkapellen, zonnepanelen of verwijderde muurtjes. Uiteindelijk heeft dit geleid tot een herziening van ons ZAV-beleid. We hebben nu veel strakker vastgelegd welke informatie bij een ZAV nuttig is voor onze processen en dus opgeslagen moet worden. Data over een nieuwe keuken of een laadpaal voor een elektrische fiets of auto slaan we bijvoorbeeld wel op, maar het leggen van een houten vloer niet.”

HÉT INTEGRATIE-
PLATFORM VOOR DE
VASTGOEDSECTOR

DIGITALISERING
VAN PROCESSEN

VASTGOED-
DATA-
ROTONDE



KOVRA
MANAGED



Datarotonde MANAGED OPLOSSINGEN

INTEGRATED
WRV

Digitale samenwerking in de keten
met **één aansluiting goed geregeld**
> **Datarotonde** verbindt



ISRES DATAROTONDE.COM



Up-to-date houden

Op de vraag hoe WonenBregburg ervoor zorgt dat de gegevens ook in de toekomst up-to-date blijven, vertelt Jorn: "Hiervoor heb je goed inzicht in je processen nodig en moet je weten waar informatie wordt opgehaald. Daarbij moet het lijntje zo kort mogelijk zijn. Ook dat hebben we nu meer vastgelegd. Om bijvoorbeeld bij het eerdergenoemde ZAV-voorbeeld te blijven, is het aan de opzichters om een wijziging op te merken en door te voeren in ons systeem. Daarbij is het wel goed dat we het niet van één iemand af laten hangen, maar tegelijkertijd op basis van data afwijkingen willen detecteren. COENCAD verwerkt dit vervolgens in de COBIM-modellen, waarna het terecht komt in onze systemen. Zo maken we gebruik van luchtfoto's om te kijken waar bijvoorbeeld dakkapellen of aanbouwen zijn gebouwd, en gebruiken we informatie vanuit groot onderhoud. Mocht een keuken niet

vervangen zijn bij zo'n project maar de andere keukens van het complex wél, dan verwachten we dat hier een ZAV heeft plaatsgevonden en nieuwe data moet worden opgehaald bij de volgende mutatie."

Nieuw beleid

Goede beslissingen nemen met vastgoeddata blijft ook de komende periode een belangrijk thema voor WonenBregburg, sluit Jorn af: "Dit willen we kracht bijzetten met een nieuwe visie op vastgoeddata. In de praktijk worden veel keuzes op basis van data, IT of beheer gemaakt met het oog op de korte termijn. Door onszelf handen en voeten te geven voor de toekomst met een gedegen, nieuwe visie, willen we WonenBregburg klaarmaken voor de toekomst waarin het gebruik van vastgoeddata steeds meer gemeengoed zal worden."

A man with short grey hair, wearing a green polo shirt with 'BASE CAMP' printed on it and blue jeans, is sitting on a modern metal escalator. He is looking directly at the camera with a slight smile. The escalator has a glass railing and a small white sign with a black icon of a person walking on the steps.

Patrick Rybakowski (Wonen Zuid):

SMS-robot is ons wapen in strijd tegen no-shows

Iedere woningcorporatie ambieert zo min mogelijk leegstand, zodat je voldoende kapitaal werft om weer te kunnen investeren. No-shows kunnen het woonruimteverdeelp proces onnodig lang maken. Wonen Zuid – verantwoordelijk voor zo’n 14.000 vhe in Midden-Limburg en Zuid-Limburg – gaat de no-show te lijf met behulp van een SMS-robot. Hoe werkt het, wat levert het op en welke processen lenen zich er nog meer voor? CorporatieGids Magazine ging erover in gesprek met Patrick Rybakowski, Coördinator Onderhoud en Bedrijfsbureau.

“Op een gegeven moment werden we geconfronteerd met zo’n 10 procent no-shows. Dus dat onze medewerkers voor een gesloten deur stonden,” leidt Patrick Rybakowski de aanleiding voor de start met een SMS-robot in. “En dat alleen al bij de afspraken voor een voor- en eindinspectie. Het is heel vervelend als je, zoals wij, in een groot gebied werkt. Je hebt dan te maken met veel reistijd tussen adressen. Bovendien weten onze beheerders nooit wanneer en met welke problemen onze huurders bellen. Dat maakt het lastig om een goede planning in de agenda’s van onze technisch beheerders te krijgen.”

Snel een afspraak maken

“Als dan één op de tien afspraken uitvalt, oftewel zo’n 200 tot 250 jaarlijks, is dat vervelend,” gaat Patrick verder. “Zeker als je je bedenkt dat afspraken voor een voor- of eindinspectie ook snel opnieuw gemaakt moeten worden. Ons streven is om binnen een week na opzegging een afspraak te maken om de huurder zoveel mogelijk tijd te geven om alles netjes achter te laten. Dan is duidelijk wat er van ze verwacht wordt. Genoeg aanleiding voor ons om de no-shows aan te pakken, ook omdat de vrijgevallen tijd van zo’n no-show vrijwel niet gevuld kan worden met andere activiteiten. We wilden dus de kans vergroten dat deze afspraken doorgaan. In samenwerking met VVA hebben we het project SMS-robot opgestart.”

SMS-robot

Op de vraag wat dat project inhoudt, antwoordt Patrick: “De kern van het project is dat we de klant aan een gemaakte afspraak wilden herinneren. Wat we in dit project ontwikkeld hebben, is het sturen van een SMS met een SMS-robot. Dat hebben we zo geprogrammeerd dat de klant op de avond voorafgaand aan de afspraak een SMS krijgt met een herinnering. In eerste instantie alleen voor afspraken gericht op een voor- en een eindinspectie.”

Aandachtspunten project

“Natuurlijk hebben we hiervoor wel een telefoonnummer van de klant nodig,” legt Patrick uit. “Het liefst een 06-nummer hoewel een vast nummer ook mogelijk is. Het nadeel van vaste nummers is dat het leidt tot raar klinkende berichten, dus dat doen we liever niet. Zoals gezegd gebruiken we dit voorlopig alleen nog voor de afspraken rondom de voor- en eindinspectie. Deze afspraken worden namelijk gegenereerd vanuit ons primaire systeem waar wij onze afspraken met de klant in vastleggen. Dit is nodig omdat we een medium nodig hebben dat die robot kan aansturen.”

Resultaten SMS-robot

Op de vraag of er resultaten van het SMS-robotproject bekend zijn, zegt Patrick: “Zeker, ik krijg in ieder geval vanuit de technisch beheerders positieve geluiden. En ook vanuit de huurderskant komen er positieve geluiden. Men is bijvoorbeeld blij dat ze een SMS kregen want anders waren ze het helemaal vergeten. Het activeert de mensen dus wel en de eerste resultaten zijn zonder meer positief. Wat we bijvoorbeeld ook merken, is dat het percentage no-shows daadwerkelijk daalt.”

Mogelijke nadelen

“Echte nadelen zijn we nog niet tegengekomen,” meldt Patrick. “Maar er zijn wel zaken die we samen met VVA preciezer willen gaan inregelen. Als we bijvoorbeeld met erven te maken hebben, dan moet de post niet naar het woonadres maar naar het ervenadres toe en dat wil weleens fout gaan. Dan hebben we bijvoorbeeld wel het SMS’je omgezet naar het juiste 06-nummer maar de post is er nooit gekomen. De erven worden dan dus wel geactiveerd dat er iets in die woning gebeurt. Maar dat is dan wel aan de late kant.”

Andere toepassingen SMS-robot

“Een nog niet besproken voordeel voor ons is dat als we een bericht uitsturen en de klant niet thuis is, dat we er een kostenaspect aan kunnen gaan verbinden. Dat willen we nu nog niet doen maar in bijzondere situaties waar de klant het regelmatig laat afweten, kan daar wel een bepaald tarief aan gehangen worden. Bijvoorbeeld via de eindafrekening. Ook kijken we naar andersoortige afspraken waar de SMS-robot een rol kan spelen. Dan denk ik aan afspraken over een nieuwe keuken of badkamer. We maken dan een afspraak bij de huurder thuis om dit te bespreken en dan zou het natuurlijk ook handig zijn om de avond van tevoren een SMS-reminder naar de huurder te sturen.”

Reparatieverzoek

“Een andere toepassing die nu opgepakt wordt, is het sturen van een bevestiging aan de klant als een reparatieverzoek van de klant is omgezet in een opdracht aan onze ketenpartners,” vertelt Patrick tot slot. “Zo weten klanten dat hun klacht zal worden verholpen. In dit SMS-bericht staan dan ook direct de contactgegevens van de ketenpartner zodat de klant daar contact mee kan opnemen indien er vragen zijn of om een afspraak te plannen of te verzetten.”

innovatielab

powered by **ITRIS**

SLIMME SOCIALE PROCESSEN



**SAMEN
KOMEN WE
VERDER**

Meer informatie
of deelnemen met
uw corporatie?

innovatielab@itris.nl



Fred Sekema (Wold & Waard):

Huurdersverwachtingen managen cruciaal voor maximale medewerking

Woningcorporaties hebben grote uitdagingen als het gaat om de verduurzaming van hun bezit. Maar in één keer naar Nul op de Meter, dat is niet altijd haalbaar. Woningcorporatie Wold & Waard – verantwoordelijk voor zo'n 5.500 woningen in het Westerkwartier – kiest voor een 'hybride verduurzamingslag'. Projectleider verduurzaming Fred Sekema vertelt aan *CorporatieGids Magazine* waarom dit voor corporatie én huurder de beste keuze is: "Wij maken nu een goede assist, zodat we over twintig jaar de verduurzamingsbal in het doel kunnen tikken."

Betaalbaarheid en beschikbaarheid zijn de grootste uitdagingen voor de Groningers als het gaat om verduurzaming, begint Fred het gesprek: "We hebben in 2019 al eens een Nul op de Meter-project gedaan voor ons bestaande bezit. Daar kwamen we erachter dat in één keer die stap maken simpelweg te duur is. Daarnaast willen we vaak wel stappen zetten, maar lukt het niet doordat grondstoffen of mankracht niet beschikbaar zijn. Daarom hebben we de keuze gemaakt om nu onze woningen in één keer op zo'n manier te verbeteren dat ze in de toekomst met een kleine upgrade aardgasloos én CO₂-neutraal kunnen worden gemaakt."

No regret

Dat betekent onder andere kiezen voor 'no regret'-maatregelen, vertelt Fred: "Dat houdt in dat we maatregelen nemen die nu veel verschil maken én toekomstbestendig zijn. Denk aan het isoleren van de vloer, muren en dak, het plaatsen van zonnepanelen en de installatie van een hybride warmtepomp. Hierdoor wordt de woning nog net geen NOM, maar krijgt het wel een A+++label. Naast de duurzaamheidstap willen we beperken hoe vaak we moeten langskomen bij de huurder en hoe ingrijpend de maatregelen zijn. Een van de uitgangspunten is dat zij zoveel mogelijk voordeel ondervinden en zo min mogelijk last."

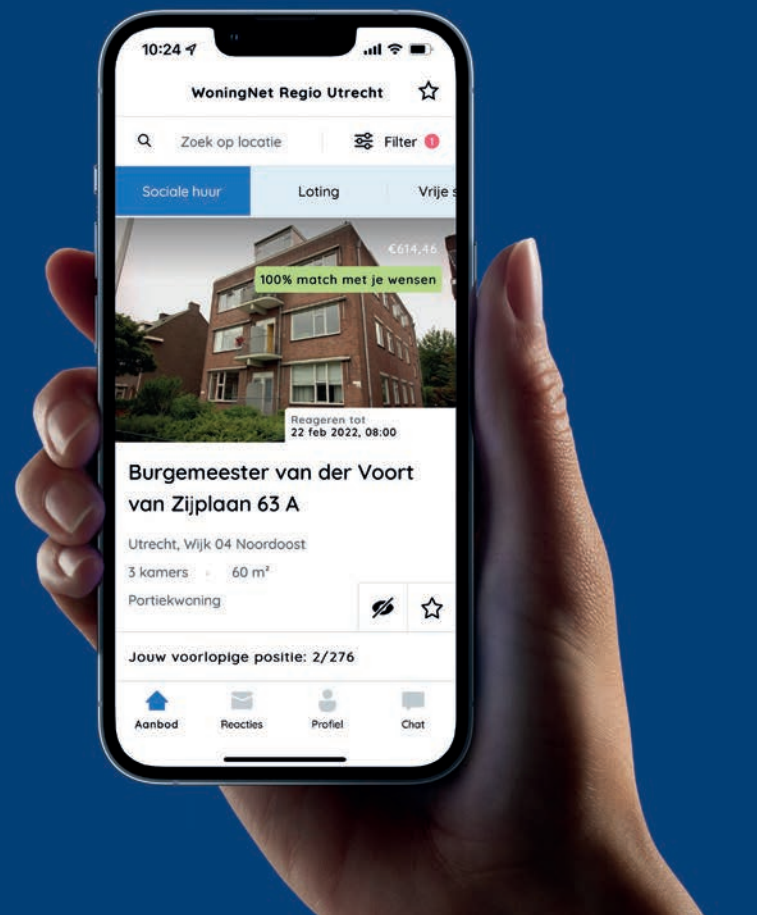
WoningNet



beoordeling: 4,2

De ervaring die uw woningzoekenden willen.

Scan en lees meer over DAK, dé app voor woningzoekenden



Assist

Die aanpak past bij de verduurzamingsstrategie van Wold & Waard. “Waar veel collegacorporaties kijken naar labels, sturen wij vooral op woonlasten en CO₂-besparing. Wij willen nu een grote stap maken door de eerdergenoemde aanpassingen toe te passen waardoor een CO₂-reductie van 70 tot 80 procent wordt gerealiseerd. Die assist tikken we over zo’n twintig jaar in het doel door met een kleine stap CO₂-neutraal te worden.”

Verse lucht

Een pilot waar Wold & Waard momenteel mee bezig is, is aan de Waezenburglaan in Leek waar twintig woningen worden verbeterd. “Bij deze woningen is onze strategie goed zichtbaar. We pakken de schil en installaties aan zodat de jaren 60-woningen qua duurzaamheid op hetzelfde niveau komen te liggen als huizen die tien jaar geleden gebouwd werden. Een onderdeel van het project is de realisatie van een hybride warmtepomp en luchtververser van Alklima, geïnstalleerd door ComfortPartners Groningen. Waar woningen voorheen een dichte doos waren die vanuit de zolder werden geventileerd, hebben we nu een luchtfilter in de woonkamer ingebouwd. Dat betekent dat er minder overlast is bij installatie omdat niet overal gaten geboord moeten worden én een systeem dat minder ruimte in beslag neemt. Dat is voor de huurder fijn omdat zij bijvoorbeeld ook hun gordijnen of behang niet hoeven aan te passen.”

Draagvlak

Het minimaliseren van de impact voor de huurder helpt Wold & Waard bij het creëren van voldoende draagvlak voor de verduurzamingsaanpassingen, legt Fred uit: “We proberen huurders al twee jaar voor het uitvoeren hiervan al te informeren. We leggen het waarom uit we dit doen, houden bewonersavonden en gaan indien gewenst ook één op één met ze in gesprek. Hier leggen we niet alleen uit wat het hen oplevert, maar ook wat het hen kost qua geld én overlast. Zo vragen wij een huurverhoging van 40 euro maar geven we wel een woonlastengarantie waarbij huurders gegarandeerd niet meer betalen bij gelijk gebruik van de woning. Overigens heeft tot dusver geen enkele huurder hiervan gebruikgemaakt.”

Elektrisch kacheltje

Door de huurder mee te nemen in de voor- én nadelen, lukt het Wold & Waard om nagenoeg 100 procent medewerking te krijgen bij verduurzamingsaanpassingen. “Naast het informeren zijn we ook niet bang om mee te werken aan wensen van bewoners en maatwerk te leveren. Een goed voorbeeld daarvan een oudere meneer die liever geen centrale verwarming wou. Hij had de schoorsteenmantel bij de gaskachel zelf gemaakt van oude spoorbielzen en vond het een mooie plek met allemaal foto’s van dierbaren. Deze plek gaf hem veel gezelligheid; zijn pantoffels zette hij altijd even op de kachel om op te warmen. Na overleg met aannemer hebben we afgesproken dat de schouw gewoon kon

blijven. Dat was goed nieuws. In de schouw is een elektrisch kacheltje gezet, met vlammen, ook gezellig. De huurder is hiermee helemaal tevreden én we hebben zijn handtekening ontvangen voor de aanpassingen.”

Gedragsverandering begeleiden

Ook na de verduurzamingslag helpt Wold & Waard haar huurders bij de ingebruikname van de nieuwe installaties. “Na zes weken krijgen ze bezoek van onze energicoach. Hij legt hoe ze hun woning moeten gebruiken,” legt Fred uit. “Dat klinkt raar, maar een duurzaam huis vraagt om ander gedrag. Bijvoorbeeld over het slim omgaan met zonnepanelen of het juiste stookgedrag. De huurder moet hierbij begeleid worden om het maximale rendement te halen. Het is immers makkelijk terug te vallen in oude gewoonten, maar dan valt de besparing wel een stuk lager uit.”



Communicatie is de sleutel

Wold & Waard wil de komende periode 130 woningen per jaar verduurzamen, sluit Fred af. “Daarbij willen we zoveel mogelijk opschalen, alleen is dat door het tekort aan vakmensen lastig in te schatten. Mensen vragen ons weleens wanneer ze aan de beurt zijn, maar door die onzekerheid én mogelijke veranderende wet- en regelgeving, is het lastig om plannen te maken voor de lange termijn. Wat we wel proberen te doen is veel aandacht blijven besteden aan de communicatie met de bewoner. ‘Zeg wat je doet en doe wat je zegt’ is de sleutel om medewerking te verkrijgen en verbloem daarbij eventuele overlast niet. Uiteindelijk heeft het leeuwendeel van de huurders daar begrip voor, als je de verwachtingen maar goed managet.”

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

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**

Column

Uitfaseren?!



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.

We hebben een kwartet! Na publicatie van de Nationale Woon- en Bouwagenda (in februari 2022) heeft minister de Jonge (maar natuurlijk vooral zijn ambtenaren) in rap tempo vier inhoudelijke programma's gepubliceerd: het programma 'Woningbouw' (verschenen in maart 2022), het programma 'Betaalbaar Wonen' en het programma een 'Een Thuis voor iedereen' (beiden gepubliceerd in mei 2022). Op 1 juni zag het programma 'Versnelling verduurzaming gebouwde omgeving' het licht. We hebben er nog twee tegoe: de programma's 'Leefbaarheid en veiligheid' en 'Wonen en ouderen' worden nog voor de zomer verwacht. Het begint een beetje op een schriftelijke variant van bingewatching voor volkshuisvesters te lijken. Complimenten voor de publicatiesnelheid, de inhoudelijke breedte en de kwaliteit van die beleidsprogramma's.

De laatste loot aan de stam, over verduurzaming, kreeg vooral veel aandacht vanwege het tegen 2030 'uitfaseren' van alle woningen met een E-, F- of G-label. Voor corporatiewoningen was dat niet nieuw. Het was al onderdeel van de afspraken over een eerdere verlaging van de verhuurderheffing met 500 miljoen euro. De minister heeft toen met woningcorporaties afgesproken dat zij vanaf 2028 deze slecht geïsoleerde woningen 'uitfaseren', exclusief gemeente- en Rijksmonumenten en voor sloop aangemerkte woningen. Dat 'uitfaseren' wordt nu ook wettelijk vastgelegd en geldt ook voor particuliere huurwoningen.

Maar wordt er nu precies 'uitgefaseerd'? De slechte labels of de woningen met die labels. Als je de krantenkoppen leest, het laatste. "Huisbaas mag slecht geïsoleerde woning straks niet meer verhuren" kopte het AD op 2 juni. Het beleidsprogramma legt gelukkig vooral de nadruk op het eerste met een hele gereedschapskist aan (subsidie)instrumenten. Maar ik ben er niet helemaal gerust op. Ik word wat nerveus van die term 'uitfaseren'. Het is een soort 'code oranje' woord. Regen en storm in aantocht. Enigszins vergelijkbaar met het woord 'participatie-samenleving', dat in 2013 door lezers van Onze Taal werd verkozen tot het (vaagste) Woord van Jaar.

Wat zeker niet kan wachten op 'uitfasering' is het aanpakken van de hoge energielasten waar honderdduizenden huishoudens nu onder gebukt gaan. Energielasten die deels veroorzaakt worden door die woningen met slechte labels. Misschien moeten we daar juist gaan 'opfaseren': in 2023 betaalt de verhuurder 20 procent van de energielasten, in 2024 40 procent, in 2025 60 procent, in 2026 80 procent en in 2027 100 procent.

In ieder geval moeten we voorkomen dat het aantal betaalbare woningen vermindert door de verduurzaming. Bijvoorbeeld als verhuurders bochtjes gaan afsnijden door woningen onnodig op de slooplijst te zetten of in de verkoopvijver te gooien. We hebben elke betaalbare vierkante meter woonruimte hard nodig.

Enserve, dé specialist in woonruimteverdeling

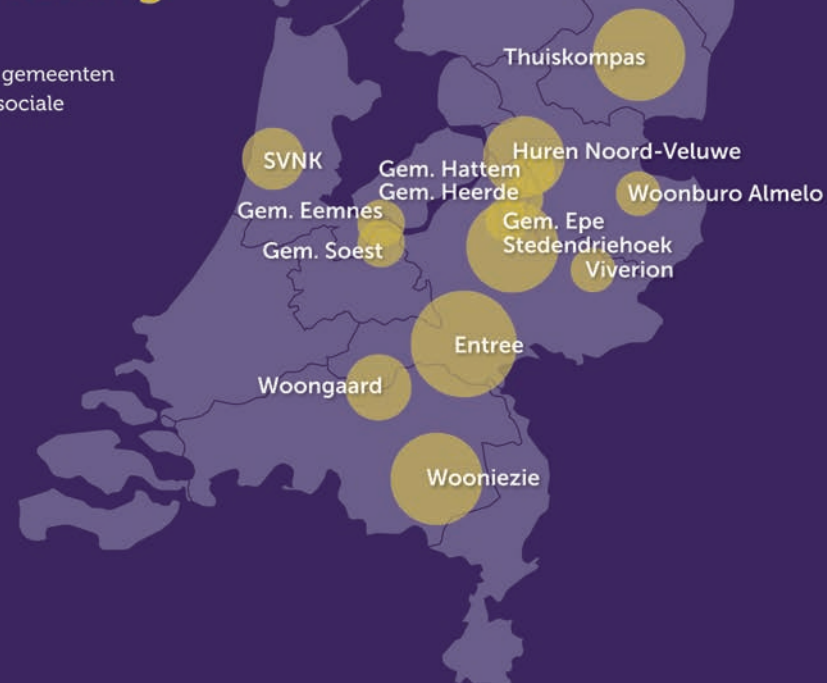
Enserve adviseert en begeleidt corporaties en gemeenten op het gebied van woonruimteverdeling van sociale huurwoningen:

- 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



CorporatiePlein: bron van kennis en inspiratie voor woningcorporaties

CorporatiePlein is ook in haar twaalfde jaargang weer een bron van inspiratie voor alle vakgebieden van woningcorporaties. Op één dag en op één plein zoveel kennis bij elkaar is uniek in de corporatiesector! Kom in de actiemodus en ga voor kennis en inspiratie naar CorporatiePlein, donderdag 22 september in Expo Houten.




COENCAD
WONINGBESTAND IN BEELD

BEHEERPLANNEN MAKEN, VASTLEGGEN EN DELEN MET DE REST VAN DE ORGANISATIE?

De VastgoedCloud maakt het eenvoudig

www.bataviagroep.nl/vastgoedcloud

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



Op CorporatiePlein is kennis in overvloed en veel exposanten delen dat onder meer met kennissessies op de stands. Wat te denken van onderwerpen als leegstand, woonfraude en onderhoud: hoe fijn is het als nullen en enen het gewoon voor u voorspellen? Maar of het nu om klant- of vastgoeddata gaat: dan moet je de boel natuurlijk wel op orde hebben. 'Ja ja, data op orde dat weet ik nu wel' denkt u vast. Maar hoe borg je datakwaliteit, maak je je business intelligent en pas je predictive analytics succesvol toe? Ook dit jaar zijn er weer diverse standhouders die u daarmee op weg kunnen helpen.

Op afstand

Het bedrijf 'corporatie' verandert in razend tempo en de coronarestricties als afstand houden en thuiswerken hebben die versnelling geen windeieren gelegd. Corporaties hebben massaal ingezet op plaats- en tijdonafhankelijk werken. Wat is de next step? Valt er nog wat te optimaliseren? Moet er een hybride variant worden ontwikkeld? Leg uw oor te luister bij exposanten die in dit domein hun sporen hebben verdiend.

Lean en agile

Waar het vroeger gewoon 'niet lullen maar poetsen' was, zetten de afgelopen jaren lean en agile als werkmoraal de toon. Voor wie niet zoveel op heeft met deze Engelse containerbegrippen maar wel meer wil weten over deze vernieuwende manieren van werken kan terecht bij diverse adviesbureaus die acte de presence geven op de sectors mooiste plein: CorporatiePlein.

Blij op klantreis

Kletsen met een virtuele assistent, WhatsAppen met een corporatiemedewerker of selfservice via een kunstmatig intelligent portaal: hoe nuttig en noodzakelijk is het allemaal

en wordt de klant echt blij van zijn klantreis? Overweegt u één of meer van deze communicatiekanalen aan uw portfolio toe te voegen? Ga dan eens buurten op CorporatiePlein, er zijn meerdere exposanten aanwezig die dit vakgebied tot hun professie hebben verheven.

RGS in de praktijk

Het Referentie Grootboek Schema, kortweg RGS. Volgens velen de dood in de pot voor creatief boekhouden. En laat dat nou net heilzaam zijn voor de corporatiesector. Maar hoe gebruik je RGS in de praktijk?

Robots

Robotisering als een soort supermacro, systeemoverstijgend repeterende werkzaamheden uit handen laten nemen. Kan deze moeilijke volzin misschien gewoon eens in een demo worden getoond? Zeker, meerdere exposanten zijn actief met het toepassen van robots in corporatieprocessen.

Vastgoeddata

Bij corporaties zit het geld in de stenen. Maar, wat weet een corporatie eigenlijk van die stenen? En hoe zorg je ervoor dat de schaarse euro op de juiste plaats en op het juiste moment wordt besteed? Diverse exposanten, thuis in vastgoeddata, kunnen u er alles over vertellen.

Aanmelden

CorporatiePlein is uitsluitend te bezoeken door medewerkers van woningcorporaties. Nog niet aangemeld? Ga dan naar corporatieplein.nl en meld je gratis aan. Parkeren doe je voor de deur en is helemaal gratis, net als de catering gedurende deze dag. De ideale omstandigheden voor misschien wel de meest effectieve en informatieve dag van het jaar.



CorporatiePlein:
netwerken, ontmoeten en kennis
en inspiratie opdoen over
uiteenlopende onderwerpen:



**CORPORATIE
PLEIN 2022**
BEDRIJFSVOERING & ICT-INNOVATIEBEURS
VOOR WONINGCORPORATIES

Waar: Expo Houten
Wanneer: 22 september 2022
Voor wie: corporatiemedewerkers
Aanmelden: corporatieplein.nl



REPERATIE & ONDERHOUD
SERVICE AFSPRAKEN

IEDERE HUURDER,
EEN TEVREDEN HUURDER



24ROSA.NL

085-1057779

CONTACT@24ROSA.NL



nijver

Wil jij direct inzicht in jouw woningvoorraad?

Meer weten? | info@nijver.nl | www.nijver.nl



Peter de Regt en Sebastiaan IJzerman (Woonzorg):

Een best-of-breed-strategie is essentieel om te voldoen aan digitaliseringseisen

Anderhalf jaar geleden maakte woningcorporatie Woonzorg de keuze voor een nieuw I&A architectuur. Hierin koos de landelijke seniorenhuisvester voor een best-of-breed-architectuur. "Dat is voor ons dé manier om weer wendbaar te worden in ons applicatielandschap en te werken aan datakwaliteit en integrale procesautomatisering. Daarmee kunnen wij onze woningen op een goede manier beheren en verhuren," stellen I&A Manager Peter de Regt en Informatiemanager Sebastiaan IJzerman. In gesprek met CorporatieGids Magazine leggen ze uit waarom én wat dit betekent voor het ICT-landschap.

Op de foto: Sebastiaan IJzerman (links) en Peter de Regt (rechts)

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.

De transitie van een 'ERP-tenzij'- naar een best-of-breed-architectuur levert veel voordelen op. "Woonzorg is daarmee in staat om onderdelen van het applicatielandschap in te vullen op basis van wereldstandaarden en beter te scheiden van sectorspecifieke software," begint Peter het gesprek. "Daarbij lost het een aantal specifieke problemen op die bij ons spelen. Wij zijn de grootste seniorenhuisvester in Nederland met een landelijke dekking. Daarbij beheren we een groot bezit; zo'n 43.000 vhe waarvan ongeveer 30.000 zelfstandige woningen en zo'n 13.000 intramurale woningen. En juist bij dat laatste deel lopen we tegen problemen aan."

Intramuraal bezit

"Het beheren van ons intramuraal bezit, naast de zelfstandige woningen, levert een aantal uitdagingen op," gaat Sebastiaan verder. "De stap die we nu maken door ons applicatielandschap in te delen op basis van best-of-breed, biedt ons de gelegenheid om de administratie te verbeteren. Neem bijvoorbeeld een complex dat wij verhuren aan een zorgverlener met 200 kamers. In een traditioneel ERP-systeem moet dat vast worden gelegd als één vhe, want er is sprake van één klant. Maar in de praktijk zijn het 200 kamers, gemeenschappelijke ruimtes, kantoren en meer. Dat betekent minder grip en inzicht op je bezit. Daarom hebben we anderhalf jaar geleden ons I&A-beleidsplan herzien. Hierbij is de keuze gemaakt om ons applicatielandschap te vervangen voor een best-of-breed-landschap. Hierbij hanteren we tevens het uitgangspunt Microsoft-tenzij."

Alle data op één plek

Het nieuwe best-of-breed-landschap betekent een nieuwe manier van werken voor Woonzorg. Zo kiest de corporatie ervoor om haar vastgoed- en cartotheekdata te scheiden van de huuradministratie op één plek buiten het ERP-systeem. Sebastiaan: "We zijn als Woonzorg niet uniek dat we tegen datakwaliteitsproblemen aanliepen. Door alle informatie van ons intramurale én zelfstandige bezit nu vast te leggen op één centrale plek – in ons geval is dat Vastgoedtabel – hopen we als organisatie stappen te kunnen zetten. Zo weten we exact wat ons bezit is en kunnen afdelingen de vastgoedgegevens gebruiken voor het voortdurend verbeteren van processen. Denk bijvoorbeeld aan het marktwaarderingsproces; omdat ons vastgoed beter in kaart kan worden gebracht, kunnen we beter en sneller data aanleveren bij taxateurs. Daarnaast heeft de Vastgoedtabel een goede koppeling met het BAG en het Kadaster. Uiteindelijk willen we met deze keuze de basis voor datakwaliteit verder borgen, zodat we als Woonzorg stappen kunnen zetten onszelf steeds te verbeteren."

Wendbaarder

"Omdat je daarnaast niet afhankelijk bent van één leverancier, kun je noodzakelijke processen makkelijker en sneller realiseren," gaat Peter verder. "We kunnen als corporatie veel wendbaarder zijn en inspelen op functionaliteiten die volgens ons écht waarde brengen." Een voorbeeld daarvan is de manier waarop Woonzorg selfservice toevoegt aan haar klantprocessen. "Een van de manieren waarop we dat doen, is via een self service portaal dat binnenkort beschikbaar komt, waarmee huurders zelf zaken met ons kunnen regelen. Dat levert bij de intramurale complexen een extra voordeel op omdat je niet alleen met zorginstellingen te maken hebt, maar ook met bijvoorbeeld een kapper of fysiotherapeut die in het gebouw zit. Via het portaal kunnen gegevens worden ingezien maar ook reparatieverzoeken worden verstuurd zonder tussenpersoon. De doorlooptijd wordt daardoor minder."

Hybride platform

De keuze voor best-of-breed betekent tegelijkertijd een keuze voor een hybride integratieplatform, vertelt Peter: "We koppelen alle applicaties die we gebruiken aan dit platform. Daarbij kiezen we te allen tijde voor de VERA-standaard om integraties zo simpel mogelijk te maken. Onderaan de streep bereiken we daarmee hetzelfde als bij een integraal ERP-systeem."

Geen extra risico

Best-of-breed betekent volgens Sebastiaan niet dat Woonzorg extra beveiligingsrisico's loopt omdat met meerdere applicaties van verschillende leveranciers op een integratieplatform wordt gewerkt. "Ik denk niet dat we meer risico lopen dan wanneer je kiest voor een integraal ERP-systeem. De essentie blijft dat je de buitenkant goed borgt met de noodzakelijke netwerkcomponenten en andere maatregelen. Vervolgens maakt het intern niet uit dat je systemen met koppelingen in verbinding staan; het is vooral de buitenkant die goed beveiligd moet zijn."

Voldoen aan de eisen

Woonzorg is momenteel nog druk bezig met de verdere uitrol van het applicatielandschap, sluit Peter af: "Volgend jaar willen we dit project afronden en moet het nieuwe landschap 'live' zijn. Wanneer zijn we tevreden? Als we nog beter in staat zijn te voldoen aan de hoge eisen van digitalisering. We willen het onze huurders zo makkelijk mogelijk maken, zoals we doen met de nieuwe selfservicemogelijkheden. Best-of-breed stelt ons daarnaast in staat flexibeler en sneller te reageren op ontwikkelingen zodat we kunnen inspelen op trends en uiteindelijk onze huurder – de zelfstandige én zakelijke – steeds beter van dienst zijn."

Dion Bonné (Itris):

De behoefte om proactief te werken vraagt om een intelligent ERP-systeem

Een vlekkeloze klantreis voor huurders staat de afgelopen jaren bij veel woningcorporaties hoog in het vaandel. Maar om een goede dienstverlening te kunnen blijven bieden, is een conventioneel ERP-systeem niet meer afdoende. Dion Bonné, Manager Productmanagement bij Itris, pleit voor een ‘intelligent’ ERP-systeem, ofwel i-ERP. In gesprek met *CorporatieGids Magazine* licht hij zijn filosofie toe, waarin het verschilt met vroeger en waarom corporaties dit nodig hebben.

Jullie pleiten voor een ‘intelligent ERP-systeem’, wat houdt dat precies in?

De afgelopen jaren heeft het ERP-systeem zich ontwikkeld van een traditioneel tot postmodern systeem: van gesloten naar open en van lokaal naar de cloud. Uit gesprekken met woningcorporaties is gebleken dat er een sterke behoefte leeft om huurders in processen van woningcorporaties centraler te stellen. De markt beweegt naar betere en persoonlijker dienstverlening. Die ontwikkeling heeft geleid tot de keus om een intelligent ERP-systeem te ontwikkelen. Deze is op sectorstandaarden gebaseerd en combineert sectorspecifieke processen met hedendaagse technieken zoals machine learning en geavanceerde analyses. Deze analyses worden uitgevoerd over grote datasets waardoor het mogelijk wordt om processen nauw te volgen, bestuderen, routeren, voorspellen, rapporteren én beheren.

Zijn ERP-systemen vandaag de dag dan nog niet intelligent?

Het grote verschil is dat bij traditionele systemen het proces bepalend is en de data ondersteunend zijn. In een intelligent ERP-systeem is enkel het eindresultaat vooraf gedefinieerd. De route wordt dynamisch bepaald, waardoor de klanttevredenheid en efficiency toenemen.

Wat zijn ontwikkelingen waar een slim ERP-systeem in de toekomst op in moet kunnen spelen?

Allereerst de verandering van reactief naar proactief werken. De nadruk heeft de afgelopen jaren sterk gelegen op het bieden van een foutloze dienstverlening aan klanten. De volgende stap is het oplossen van problemen voordat de klant deze kan ontdekken, waarbij hyperpersonalisatie de meest relevante manier wordt van dienstverlening. Een i-ERP maakt het mogelijk om van standaard dienstverlening terug

te keren naar een individuele aanpak. Het Innovatielab van Itris heeft de eerste procesmodule genaamd Sociaal Incasseren inmiddels opgeleverd, die voldoet aan deze uitgangspunten.

Hoe verschilt die persoonlijke dienstverlening met hoe corporaties nu met huurders in contact staan?

Het gebruik van data maakt een persoonlijke benadering mogelijk. Niet alleen data over de huurder, maar bijvoorbeeld ook van het contract, vastgoed of de omgeving. Deze elementen kun je samenvoegen waardoor heel veel combinaties en segmenten ontstaan. We gebruiken bijvoorbeeld de leeftijd van achttien tot en met negentig jaar als kenmerk van een huurder, dat zijn al 73 opties. Wanneer we naar het contract kijken, voegen we daar drie kenmerken aan toe. Hierdoor zijn 219 combinaties mogelijk. Dit aantal groeit exponentieel als je daar vastgoed- of omgevingskenmerken aan toevoegt.

Dit klinkt als enorm veel varianten, maar juist het gebruik van een intelligent ERP-systeem maakt dat mogelijk en uitvoerbaar. Je kunt hiermee namelijk veel klantreizen volledig automatiseren én persoonlijker maken. Dat noemen wij DNA-based Service Automation. De klant ervaart hierdoor een persoonlijke benadering terwijl de medewerker juist meer tijd overhoudt voor het warme contact, als de situatie daarom vraagt.

Hoe veilig is dit veelvuldige gebruik van data en hoe voorkom je een Big Brother-scenario?

Bijna alles wat we doen, laat digitale sporen achter. Deze informatie wordt steeds meer ingezet om gepersonaliseerde dienstverlening te bieden. Dit leidt geregeld tot privacy-discussies. Echter was ruim 71 procent van de consumenten in 2016 al overtuigd van de voordelen van het delen van digitale informatie. Over het algemeen zijn

consumenten bereid om data te delen als dat leidt tot het aanbieden van een voor hen relevante en snelle dienstverlening. Dit percentage groeit sindsdien ieder jaar.

Waarom is het voor de huurder zo belangrijk dat de dienstverlening steeds persoonlijker wordt?

De maatschappij verwacht steeds meer van product- en dienstverleners en dus ook van woningcorporaties. Consumenten gaan ervan uit dat informatie voorhanden is en dat deze wordt ingezet. De snelheid van dienstverlening, relevantie van verstrekte informatie en daarmee het gevoel begrepen te worden, spelen een steeds grotere rol. Daar komt nog eens bij dat woningcorporaties voorzien in een primaire levensbehoefte. Dit versterkt het belang van persoonlijke dienstverlening.

Wat levert een intelligent ERP systeem de huurders uiteindelijk op?

Een illustrerend voorbeeld: na vijftig jaar in een sociale huurwoning te hebben gewoond, moest mijn oma afgelopen jaar verhuizen naar een zorgwoning. De opzegging verliep volledig volgens het standaardproces, zonder ruimte voor persoonlijke aandacht. Bij het inleveren van de sleutel – waarvoor ze met de bus naar het centrum moest – werd ze niet bedankt voor al die jaren huurderschap, maar gepresenteerd met een rekening voor een beschadiging aan de muur. En dat terwijl er waarschijnlijk groot onderhoud gepland staat. Dat moet in mijn ogen veranderen.

Iedere huurder is uniek en zou zelf moeten kunnen kiezen welk pad het beste bij hem of haar past. Zo stelt de ene huurder opzegging en hulp op locatie op prijs, terwijl de andere huurder het liefst alles digitaal oplost. Deze benadering draagt bij aan een hogere klanttevredenheid. Maar een intelligent ERP-systeem gaat verder dan dat, bijvoorbeeld via preventief onderhoud aan een cv-ketel waardoor een huurder – letterlijk én figuurlijk – niet in de kou komt te staan.

Vrijheid dankzij selfservice



Jouw huurders regelen zelf hun huurderszaken, gemakkelijk en snel, waar en wanneer zij willen: dat is de kracht van selfservicescenario's.

Dat levert ook voordelen op voor je collega's van het klantcontactcentrum, want zij houden **meer aandacht en tijd over** voor complexere zaken of het bieden van een helpende hand. Alle contactmomenten komen op

dezelfde plek terecht, want ons klantvolgsysteem en klantportaal sluiten naadloos op elkaar aan. Zo heb je **altijd een compleet klantbeeld**, ook als de huurder zelf zijn zaken regelt.

Lees HIER meer!



Wil je meer weten?

Ga naar www.embracecloud.nl/woningcorporaties

Paul van Deurzen (SBR-wonen):

**Druk op de knop aanleveren
van verantwoordingsinformatie
steeds vaker de praktijk**





Dé oplossing voor het managen van service en onderhoud



Connect-It 365
Fieldservice



Het aanleveren van verantwoordingsinformatie als de dPi vanuit een koppeling met bronsystemen gebeurt door corporaties steeds vaker met de spreekwoordelijke 'druk op de knop'. Voor het system to system (S2S) aanleveren van de dVi lijkt de praktijk nog wat weerbarstiger, al zijn daarmee ook de eerste pilots succesvol afgerond. Wat is er bereikt en wat moet er nog gebeuren voordat system to system aanleveren voor alle verantwoordingsinformatie werkelijkheid is? CorporatieGids Magazine ging erover in gesprek met Paul van Deurzen, ketenmanager SBR-wonen.

Paul van Deurzen werkte eerder bij corporaties als controller, projectleider ERP-implementatie en manager bedrijfsvoering. Nu is hij ketenmanager SBR-wonen. "SBR-wonen is de werknaam van de uitvoeringsorganisatie die verantwoordelijk is voor vermindering van de lastendruk, verhoging van de datakwaliteit en efficiënte informatie-uitwisseling," licht hij toe. "De techniek die we daarvoor gebruiken is Standard Business Reporting (SBR), een digitale oplossing om op een makkelijke, betrouwbare en eenduidige manier digitaal verantwoordingsinformatie uit te wisselen."

Portalen

Paul vervolgt: "We vormen een klein team van zes mensen dat jaarlijks het gegevensmodel – dPi, dVi en Aedes-benchmark – actualiseert, de taxonomie laat opstellen en de infrastructuur beheert die nodig is om de verantwoordingsinformatie te kunnen verzenden. Dat verzenden gebeurt vanuit het portaal van SBR-wonen of via portalen van softwareleveranciers zelf. Dit doen we samen met vertegenwoordigers van Aw, BZK, WSW, Aedes en de Expertgroep, bestaande uit een aantal vertegenwoordigers van woningcorporaties en softwareleveranciers. Daarnaast bemannen we de servicedesk die er is om medewerkers van corporaties te ondersteunen bij het opstellen van de verantwoordingsrapportages."

Lagere administratieve lasten

Het gebruik van SBR – de opvolger van het verouderde Corpodata – werpt nu al zijn vruchten af, vertelt Paul. "Daarmee zijn corporaties in staat om financiële en niet-financiële informatie rechtstreeks vanuit de administratie, en op een veilige en betrouwbare manier, aan te leveren bij Aw, BZK, WSW en Aedes. Dit heeft geresulteerd in een verbeterde kwaliteit van informatie, eenduidigere inzichten en een aanzienlijke reductie – bij de dVi met 53 procent en bij de dPi met 43 procent – van de omvang van de uitvraag, en als gevolg hiervan lagere administratieve lasten."

Standaardisatie

SBR draait om gegevens, processen en techniek en daarbij is het sleutelwoord standaardisatie. "Ofwel gebruikmaken van eenduidige definities, corporatietaxonomie en één standaardtaal: XBRL," benadrukt Paul. "Willen corporaties het gemak van SBR kunnen benutten, dan is het dus van belang dat administratieve en andere processen worden aangesloten op deze standaarden. Niet alleen voor de dVi, dPi of Aedes-benchmark, maar ook voor de jaarrekening die

straks op basis van SBR ingediend moet worden en voor toekomstige uitvragen zoals voor het CBS. Ten slotte is SBR de nationale standaard voor de digitale uitwisseling van alle bedrijfsmatige rapportages."

IT-systemen niet toegerust

Dat vergt een inspanning van alle betrokken partijen. Corporaties moeten bijvoorbeeld hun gegevens volgens de nieuwe definities registreren zodat gestandaardiseerde informatie-uitwisseling mogelijk is. Volgens Paul zijn de IT-systemen die corporaties in gebruik hebben daarvoor nog niet altijd toegerust: "Althans, voor zover ik dat kan overzien. Het samenstellen van de verantwoordingsinformatie wordt idealiter vanuit bronsystemen gedaan zodat deze op basis van machine-to-machine (S2S) verstuurd kan worden. Voor belastingaangiften en een aantal andere verplichte rapportages is dit een feit. Voor de dVi is de sector zo ver nog niet."

Bronstelsysteem

Paul legt uit hoe dat komt: "Er is denk ik niet één bronsysteem dat alle data voor een dVi genereert. En als dit wel zo is, is er denk ik geen corporatie die zo'n volledige suite heeft ingericht. Los daarvan zijn er weinig corporaties die al zo ver zijn dat ze de jaarrekening – het grootste bestanddeel van de dVi – direct vanuit bronsystemen opstellen. Ook de WOZ-bezits-tabel is vaak een product dat uit meerdere bronnen wordt samengesteld. Daarnaast worden treasury- en compliance-gegevens uitgevraagd en dat zit vaak in andere systemen."

Datahuishouding divers

Veel van de verantwoordingsinformatie komt dus uit diverse systemen en wordt extracomptabel of in een BI-omgeving samengesmeed tot een volledige set, legt Paul uit. "Mijn beeld is dat de datahuishouding binnen de sector dan ook erg divers is georganiseerd, terwijl het merendeel van data juist generiek van aard is. Het zou goed zijn als er door softwareleveranciers en corporaties samengewerkt wordt om tot een eensluidend datamodel te komen. Ik juich het toe dat Aedes hier ook een actieve rol in speelt."

Succesvolle dVi-pilots

Ondanks dat het aanleveren van de dVi dus een stuk ingewikkelder is dan voor de dPi, zijn er wel degelijk eerste pilots succesvol afgerond. Reden voor SBR-wonen om de betrokken leveranciers te whitelisten. "Zowel Skarp als Accept

GEREGELD.

ÉCHT VERDUURZAMEN

Duurzaamheid & innovatie bij Alklima

Duurzaam, slim en toekomstbestendig onderweg naar all-electric wonen. Met All-Electric Ready biedt Alklima dé flexibele hybride oplossing. Een concept dat meegroeit met de verduurzaming van een woning. Klaar is voor verandering. Adaptief bij verandering. Combineert met ieder merk ketel. En bij elke stap de winst van een volwaardige warmtepomp en sublieme regelingen meeneemt. Écht verduurzamen? Geregeld!

alklima.nl/aer



zijn door SBR-wonen gewhitelist voor S2S-aanlevering van de dVi2021," beaamt Paul. "Skarp heeft een eigen portaal ontwikkeld dat aansluit op de bronsystemen die door de corporaties gebruikt worden. Daarmee kunnen ze een volwaardige dVi samenstellen en afleveren, via Digipoort, bij de Aw, WSW en BZK. Accept heeft een 'stekker' ontwikkeld waar bronsystemen op aangekoppeld kunnen worden. Voor de dVi2021 is dit de eerste keer en we spreken dan ook van een pilot waarbij een beperkt aantal corporaties betrokken zijn. Het is voor zowel Skarp als Accept een behoorlijk stevige ontwikkelreis geweest en door goed te leren van elkaars bevindingen en deze zorgvuldig mee te nemen bij de ontwikkeling van de dVi2022, verwachten we dat we stap voor stap S2S voor de dVi kunnen laten groeien."

S2S creëert meerwaarde

Volgens Paul is S2S geen doel op zich, maar een belangrijk middel om meerwaarde te creëren. "Ik denk dat elke corporatie graag met 'een druk op de knop' haar verantwoordingsinformatie wil samenstellen. Of het nu een jaarrekening, belastingaangifte of dVi is. Het toekomstbeeld is dat alle data op basis van standaarden worden geregistreerd en de basis vormen voor rapportage. Dit levert een enorme efficiency en tijdsvoordeel op en bevordert ook de datakwaliteit. Met SBR en het referentie grootboekschema (RGS) zijn de eerste stappen gezet."

RGS

Overigens speelt RGS technisch gezien geen rol in S2S, zegt Paul: "Wel in de fase die daaraan voorafgaat; het geautomatiseerd samenstellen van financiële informatie. RGS is in die zin ontzettend belangrijk omdat dit nu zo'n datastandaard is die sectoroverstijgend is voor alle financiële verantwoordingsinformatie in Nederland. RGS is als standaard gekoppeld aan de corporatietaxonomie dus dit legt een solide basis voor het verder uitrollen van S2S. Belangrijk is denk ik dat deze ontwikkeling ook bestuurlijk gezien hoog op de agenda van corporaties komt te staan."

Tijd en prioriteit

Op de vraag of Paul tevreden is wat er tot op heden is bereikt, zegt hij: "Er zijn de afgelopen jaren echt belangrijke verbeteringen gerealiseerd die ten goede zijn gekomen aan de corporatiesector als geheel. Deze, en ook de effectieve samenwerking in de keten, hebben onder andere geleid tot een betrouwbare data-uitvraag, aanzienlijke reductie van de omvang, lagere administratieve lasten en data van goede kwaliteit. Hierdoor is in de afgelopen jaren in de sector veel toegevoegde waarde gecreëerd en daarmee draagvlak ontstaan voor continuering van de werkzaamheden. Onze missie is echter pas geslaagd wanneer corporaties op een betrouwbare en efficiënte wijze, zonder last te hebben van de techniek, aan hun verantwoordingsverplichting kunnen voldoen. Dat is een kwestie van tijd en prioriteit. Als je het wil, kan het. Maar het vergt veel aanpassingen en investeringen van zowel corporaties als leveranciers van IT-systemen. Je moet er wel wat voor doen."



Arjan Hiemstra (Datarotonde):

Standaardisatie werpt steeds meer zijn vruchten af

Data-uitwisseling tussen systemen is gemeengoed geworden in de sector. Je voorkomt hiermee repeterend werk, bent efficiënter én verhoogt datakwaliteit. Maar hoe zorg je ervoor dat de koppelingen die deze uitwisseling mogelijk maken zo goed mogelijk hun werk doen? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Arjan Hiemstra, Unit Manager Woningcorporaties bij Datarotonde.

Systemen koppelen klinkt altijd makkelijker dan het is. Hoe 'plug-and-play' is de sector?

Het koppelen van systemen wordt steeds makkelijker omdat er voor bijna elk systeem wel een koppeling is gelegd. Daarnaast worden de technieken om systemen te verbinden steeds beter én worden er meer standaarden geadopteerd. Gelukkig, want de gevolgen kunnen best groot zijn wanneer koppelingen niet goed werken. Denk aan issues rondom veiligheid, niet zeker weten of het wel werkt en gebrek aan monitoring. Dat kan leiden tot incomplete datasets waarbij je niet uit kunt gaan van betrouwbare gegevens. Dat is erg vervelend, omdat je moet kunnen vertrouwen op je data om verdere digitalisering van processen te kunnen toepassen.

De sector werkt al jaren aan standaardisatie, levert dit al veel op?

Standaardisatie in zowel berichten als processen werpt steeds meer zijn vruchten af. Hierdoor zijn we veel beter in staat om met leveranciers te spreken over berichten, entiteiten en attributen; de semantiek is vaak al helder. Dit is echt toe te schrijven aan standaarden zoals CORA, DICO en VERA.

Zeker als je het vergelijkt met maatwerkkoppelingen wordt het voordeel evident. In dit geval moet je koppelingen ontwerpen, bouwen en testen. Je dient dan met zeer veel partijen samen te werken, zoals de leveranciers van je bron- en doelsysteem én je eigen organisatie. Als je vervolgens ketenintegratie toepast, wordt het maken van een maatwerkkoppeling nog complexer. Als organisatie kun je daarom vrijwel niet meer om standaard koppelingen heen.

Welke problemen komen jullie dan nog wel tegen in de praktijk?

Maatwerkkoppelingen tussen systemen wordt altijd als 'gezeur' ervaren en dit komt vaak in de beheerfase tot uiting. Struikelblokken zijn dan bijvoorbeeld dat onbekend is wie of wat de oorzaak is van een fout in een koppeling, gebrek aan inzicht over de werking van digitale processen of onduidelijkheid over integratieregie over de keten heen.

Maakt de sprong naar de cloud koppelen nog lastiger?

Het koppelen aan sich wordt makkelijk omdat je ziet dat veel cloudbedrijven gebruikmaken van de eerdergenoemde standaarden. Maar ook zie je vaak dat oude integratietechnieken niet meer werken en dat experts deze omzetten naar nieuwe technieken. De crux zit hem echter in de nieuwe uitdagingen die op het pad van corporaties komen. Zo zorgt de stap naar de cloud ervoor dat het technische beheer bij die cloud-leverancier komt te liggen. Maar dat betekent niet dat de integratiebehoefte verdwijnt. Waar je alleen in een on-premise situatie nog enigszins grip hebt op je data, is dat bij de cloud veel moeilijker. Want wie houdt bijvoorbeeld in de gaten dat het verkeer wel goed verwerkt wordt? Dat is iets waar vaak niet over nagedacht wordt en waar de Datarotonde een belangrijke rol speelt.

Hoe verhoudt het koppelen van systemen en het laten 'stromen' van data zich tot dataveiligheid?

Dataveiligheid moet niet onderschat worden. Datastromen tussen applicaties kunnen privacygevoelige informatie bevatten, wat betekent dat koppelingen door experts uitgevoerd moeten worden omdat je niet wilt dat deze gegevens op straat komen te liggen. Eigenlijk kun je stellen dat dataveiligheid net zo sterk is als de zwakste schakel. Dat kan uiteraard ook een koppeling zijn.

Wat zijn afsluitend de belangrijkste trends waar corporaties volgens jou op in moeten spelen?

Het klinkt misschien als een open deur, maar corporaties dienen ten eerste vertrouwen te hebben in hun data. Zorg dat de basis op orde is. Ook dienen corporaties te werken met leveranciers waar ze een hoog vertrouwen mee hebben opgebouwd zodat verdere digitalisering en robotisering kan worden uitgevoerd binnen de organisatie. Parallel hieraan is de transitie naar de cloud, waardoor meer standaardisatie wordt toegepast en meer ruimte vrijkomt om verder te automatiseren met standaard procesoplossingen. Ook zal het gebruik van data lakes steeds meer zijn intrede doen waardoor tactische- en strategische processen ingericht worden om procesverbeteringen te bepalen door data mining-technieken

Als laatste worden corporaties steeds meer onderdeel van ketens. Denk hierbij aan onderhouds- of incassoprocessen. Als corporatie heb je dan bedrijfsoverstijgende gegevens-uitwisseling. Hier is kwaliteit een nog belangrijkere factor omdat afspraken tussen bedrijven lastiger zijn dan tussen interne afdelingen. Zorg bij ketenintegratie dat je controle en regie voert over de integraties en digitale processen, om zo optimale grip te houden op je data.

ONTWIKKELEN
IS OP REIS GAAN
EN TOCH BIJ JEZELF BLIJVEN

wosJapue

www.tijdvoorandersom.nl

ORGANISATIEADVIES - DIGITALISERING - GASTVRIJHEID & KLANTGERICHTHEID

mastr.
CLASSES

POWERED BY
smartr.

Volg onze masterclasses en
master jullie organisatie!

Platformicatie

15 september 2022

SlimmR Samenwerken in Vastgoed

1 december 2022

Meld je snel aan via:
www.smartr.nl/mastrclasses

VOL
=
VOL



Marili van Wijk (Intermaris):

Inzet van lean leidt tot betere resultaten

Door ontwikkelingen binnen of buiten de organisatie kan het nodig zijn dat corporatiemedewerkers hun werkzaamheden anders gaan uitvoeren. Vaak weten deze medewerkers zelf heel goed wat er beter kan, maar is er ondersteuning nodig. Zo ook bij de medewerkers van het team verhuur en verkoop van Intermaris, actief in de regio Hoorn en Purmerend. Marili van Wijk, strategisch adviseur en adviseur organisatie-ontwikkeling, vertelt openhartig over haar ervaringen met de lean-methodiek in combinatie met voldoende oog voor de menselijke kant. Als middel om het team verhuur en verkoop weer beter te laten functioneren.

"We liepen tegen diverse uitdagingen aan bij het team verhuur," begint Marili het gesprek. "Zo werkten we voorheen met alleen vaste procesomschrijvingen of een kandidaat in aanmerking komt voor een woning of niet. Dat was eigenlijk alleen een plus- en minsommetje dat in het systeem 'geprogrammeerd' werd. Zo kon het systeem dan soms zeggen: oh, maar deze huurder komt niet in aanmerking voor een woning. Terwijl je als mens heel goed kunt beargumenteren waarom die huurder wel in die woning zou moeten kunnen wonen. Daarom zijn we onze huurders met meer maatwerk gaan benaderen. Onder het motto: iedereen is gelijk maar niemand is hetzelfde.

Deze verandering werkte helaas niet goed bij het team. Meer maatwerk betekent nu eenmaal een andere manier van kijken naar je huurders en je processen. Dat vraagt ook aanvullende competenties. Dat signaleerden de teamleden zelf ook. Maar dit was niet het enige aandachtspunt."

Werkdruk, werkplezier en leegstandsduur

Zo bleek uit de kwartaalgesprekken ook dat de werkdruk als heel hoog werd ervaren. "En dat was al enkele kwartalen zo," vertelt Marili. "Vaak komt het trouwens door een sterk verantwoordelijkheidsgevoel dat de werkdruk al snel hoger

NCCW KLANTDAG

12 JULI '22

Onze Klantdag zal dit jaar plaatsvinden op de Floriade Expo in Almere. Een dag waarin we vooruitblikken op onze toekomst en de rol van onze klant hierin.

Op het programma staan o.a. een aantal toffe en interactieve sessies waarin we het gesprek met elkaar aangaan en er zal een rondleiding door het park met het thema 'Building Green Cities' plaatsvinden.

Kortom een dag die je niet wilt missen!

Ga naar
nccw.nl/klantdag
voor meer informatie en
meld je gelijk aan!

NCCW

EXPO 2022
AMSTERDAM - ALMERE NL
FLORIADE



lijkt. Maar uit de cijfers bleek inderdaad dat we meer nieuwe verhuringen hadden onder andere door opleveringen van nieuwbouw. We merkten dat het werkplezier door de werkdruk afnam. En een vierde punt dat speelde was dat onze leegstandsduur te lang was. Dit was overigens ook een punt waar onze medewerkers zelf mee kwamen. Genoeg redenen dus om met dit team aan de slag te gaan om ze verder te helpen.”

Lean en mens

Zij vervolgt: “Als organisatie-ontwikkeladviseur ben ik daarmee aan de slag gegaan. Mijn taak was met name om de menselijke kant van wat er precies gebeurde in het team in kaart te brengen. Vanuit Chaptr2 is er een Master Blackbelt Lean Consultant aangetrokken die ondersteunde bij het toepassen van de lean-principes en het daarin opleiden van medewerkers. Met interviews hebben we zaken onderzocht als gedrag, competenties, het proces, de leiderschapsstijl en natuurlijk de klantwaardering, met als doel het verbeteren van de teamprestaties. Lean was voor dit team een mooi middel. Een middel en geen doel trouwens. Naast lean investeren we ook in het elkaar aanspreken, elkaar feedback geven om samen tot een beter samenwerking te komen.”

Positieve ervaringen

“Bij het team verhuur hebben we middels lean gefocust op het proces,” gaat Marili verder. “Je kijkt dan met de medewerkers zelf naar zaken als: waar ervaren we nou de meeste knelpunten en hoe kan dat beter? En hoe kunnen we het voor de klant nog beter maken? De aandacht richt zich dan vooral op de vele kleine verbeteringen die snel doorgevoerd kunnen worden. Die snelheid motiveert mensen omdat ze direct verbeteringen zien. En ja, natuurlijk weten onze medewerkers zelf vaak heel goed wat er beter kan. Alleen is het soms

lastig om dan echt veranderingen in de praktijk door te voeren. Het wordt wel makkelijker voor ze door het onderwerp steeds op de agenda te zetten. Door medewerkers bij het proces te betrekken wordt de betrokkenheid veel groter. Het wordt namelijk niet voor ze bedacht, maar met elkaar. Eigenlijk is het belangrijkste wat we als projectleiding doen: de medewerkers helpen om een structuur te vinden om de verbeteringen door te voeren.”

Kwantificatie en communicatie

Op de vraag of de voordelen ook gekwantificeerd kunnen worden, antwoordt Marili: “Kwantificeren doen we zoveel waar mogelijk. Vanuit lean werk je sowieso ook met meetbare resultaten. Er wordt dan een situatie voor en na de verandering gemeten en zo kun je zien of het werkt. Denk aan cijfers over klant- en medewerkerstevredenheid, werkdruk en doorlooptijden van processen. Die resultaten worden gecommuniceerd binnen Intermaris. Ook vertellen we wat er niet goed gaat. En dat we bijvoorbeeld met een team ermee aan de slag gaan. Dat betekent ook een zwaardere belasting voor zo'n team met als mogelijkheid dat de resultaten in het begin van het project onder druk kunnen staan. Uiteindelijk levert het natuurlijk tijd op en zullen de resultaten beter worden maar het is nu eenmaal een investering. Dus inderdaad, we zijn open over wat we met een team gaan doen en vragen ook input van andere teams. En we communiceren regelmatig tussentijds over resultaten.”

Er gaat heel veel goed

Marili besluit: “Gelukkig gaat er bij Intermaris heel veel, heel goed. Daar werken we ook hard voor. Maar als er dan eens een situatie voorkomt waar verbeteringen mogelijk zijn, dan is het fijn dat we kunnen terugvallen op de meer dan twintig lean-ambassadeurs die Intermaris inmiddels al telt.”

A full-page photograph of Richard Gerringa, a man with a shaved head and a goatee, wearing a dark blue long-sleeved shirt and dark trousers. He is standing in a wooden doorway, leaning against the door frame with his right hand. The background shows a brick wall and a window with a sign that says 'Nester'.

Richard Gerringa (Nester):

Data zijn een middel en geen doel

De Limburgse corporatie Nester heeft een bijzonder roerige tijd achter de rug. Een tijd met onder meer verscherpt toezicht en een fusie. Maar nu is de blik weer volledig gericht op het iedere dag beter presteren voor de huurders. En op de toekomst natuurlijk. Richard Gerringa, manager bedrijfsvoering bij Nester, vertelt uitgebreid over het heden en de toekomst van de corporatie en welke grote rol goede data daarbij spelen.

“Na een lastige periode zijn we bij Nester gestart met het maken van plannen en het uitvoeren daarvan,” begint Richard. “Op het gebied van data zijn we nog volop bezig met het bepalen van wat we met data kunnen en willen gaan doen. In 2021 zijn wij namelijk als nieuw managementteam begonnen met de vraag: hoe krijgen wij betrouwbare rapportages? We werden te vaak geconfronteerd met data die niet juist en volledig waren. En op dergelijke data kun je niet sturen. Het gaat dan met name om operationele data. Je zag dat het soms afhankelijk van de gebruiker was hoe de data gevuld werden in het primaire pakket. Dan krijg je verwarring, garbage in is garbage out.”

Geen proefkonijn

“Binnen het MT hebben we daarom toen afgestemd: waar willen we naartoe met onze data, wat is daarvoor nodig en hoe gaan we daar komen? Dus eigenlijk vanuit de inhoud, gedrag en proces zijn we zaken gaan bekijken,” gaat Richard verder. “Er is toen een programma van eisen opgesteld om te bepalen met welke partner en welke BI-tool we verder wilden gaan. De mogelijkheden die de marktleaders boden, waren ons uitgangspunt. Mede omdat we niet een proefkonijn wilden zijn, zochten we dus proven technology. Dat is een reden waarom we voor Power BI hebben gekozen. Een andere eis was bijvoorbeeld dat de nieuwe partner kennis van het ERP-systeem van onze leverancier NCCW moest hebben. We wisten dat we het contract met NCCW met drie jaar zouden verlengen. Op basis van een vragenlijst, een case en een presentatie hebben we een adviseur in de arm genomen. Zij helpen ons bijvoorbeeld met het ontsluiten van onze data. Het bureau werkt nauw samen met NCCW en dat biedt ons ook weer voordelen.”

Beter goed geleerd

Nester maakt dus grote inhaalslagen op het gebied van het verhogen van datakwaliteit, zegt Richard. “We zijn daarbij wel van het netwerken. We realiseren ons dat meer corporaties dezelfde uitdagingen hebben. Daarom kijken we bewust naar hoe anderen dat doen en zoeken we de samenwerking op. Sommige corporaties zijn gewoon veel verder dan wij en dan kunnen wij leren van hun ervaringen en fouten voorkomen. Beter goed geleerd dan slecht bedacht.”

Nieuwe dashboards

Het gebruikmaken van Power BI heeft al het nodige opgebracht, stelt Richard tevreden vast. “Bijvoorbeeld een resultatenrekening die we rechtstreeks vanuit de brondata krijgen. De eerste dashboards vanuit NCCW, op basis van CORA- en VERA-processen worden in juni en juli opgeleverd.”

Voordelen medewerkers

“Toen we als MT met het datavraagstuk aan de slag gingen, was dat met veel enthousiasme,” gaat Richard verder. “En we zijn ook snel resultaat gaan boeken. Daardoor zie je

collega's enthousiaster worden. Er is veel minder gedoe én de zaken die we gerealiseerd hebben zijn goed ontvangen. Onze technische mensen bij onderhoud bijvoorbeeld, dat zijn geen administrateurs en dat zullen ze ook nooit worden. Maar er zit wel heel veel kennis en hoe ga je hen dan helpen met die data tot het ook van hen is? Ze hebben daar inmiddels training in gekregen. Zo'n gepersonaliseerd dashboard dat zij nu kunnen gebruiken, met alleen relevante data, zorgt ervoor dat de data ook veel beter bijgehouden worden.”

Voordelen huurders

Het op orde hebben van data levert ook voordelen op voor de huurders van Nester, zegt Richard: “Daarmee kun je problemen voor zijn. Niemand wil bijvoorbeeld een uitzetting en met de juiste data wordt de kans groter dat we dat voor kunnen zijn. Een ander voorbeeld is de energiearmoede: hoe kunnen wij al inspelen op de markt en waar zitten de problemen? Kijk, uiteindelijk doen we het voor de huurder dus probeer je de dienstverlening zo optimaal mogelijk te maken. Betrouwbare data spelen daar een belangrijke rol in.”

Managementrapportages

Op de vraag of managementrapportages worden beïnvloed door het toenemende belang en de beschikbaarheid van data, antwoordt Richard: “Jazeker, bij Nester vinden we het belangrijk dat we vanuit die managementrapportages goede aansluitingen hebben tussen het strategisch niveau via het tactisch naar het operationeel niveau en andersom. Als iemand 's morgens inlogt, dan is het mijn ideaal dat het systeem de gebruiker herkent en de tools en dashboard direct beschikbaar zijn. Bovendien moet iedereen kunnen zien waar hij dagelijks een bijdrage aan levert. Als hij bijvoorbeeld een huurder snel helpt, dan moet dat ook zichtbaar worden in het dashboard. Het gevaar bestaat overigens wel dat mensen hun acties te veel laten leiden door het dashboard. Als er bijvoorbeeld een 'moeilijke' huurder belt dan kan iemand overwegen om de telefoon niet op te nemen omdat dat slecht voor zijn persoonlijke dashboard zou zijn. Wij als management van Nester moeten dat soort situaties zien te voorkomen.”

Datakwaliteit verbeteren

“Intern zijn we continu aan het kijken hoe we de datakwaliteit kunnen verbeteren. We hebben hiervoor een 'data op orde'-traject lopen. Onderdeel daarvan is dat we twee kernteams hebben. Vanuit die kernteams worden punten benoemd waarbij voor ons het begrotingsproces en de jaarrekening leidend zijn. Vanuit het begrotingsproces komen heel veel data bij elkaar en daar zijn verschillende systemen die elkaar raken. Ook zijn we de dataeigenaren, de databeheerders en dataleveranciers inzichtelijk aan het maken. Vaak is een persoon dataeigenaar of databeheerder terwijl deze het niet weet. Door dit zo vorm te geven zullen we ook de datakwaliteit kunnen verbeteren. Bovendien is per 1 mei een informatiemanager bij Nester gestart.”

**Al 20 jaar jouw partner op
het gebied van
bedrijfsvoering en ICT.
Samen bouwen wij aan de
digitale toekomst van
jouw corporatie!**

20

Chaptr²

www.chaptr2.nl | 078 - 681 08 00



Rol ICT-partner

ICT-partner NCCW speelt ook een rol in het verbeteren van de datakwaliteit, beaamt Richard: "Een onderdeel van hun werkzaamheden is het meenemen van onze mensen in het gebruik van de systemen. Dus als we bijvoorbeeld bellen dan moeten ze ons wel goed te woord kunnen staan. Maar ook iets als het herkennen van bepaalde trends en het ons proactief wijzen op die trends hebben we als verwachting uitgesproken. Evenals belangrijke zaken die zij in de markt zien."

Bewustwording eigen rol

Over de bewustwording van de eigen rol van een medewerker in het proces, zegt Richard: "In de bestuurskamer hebben we een hele grote wand. Daarop hebben we het hele begrotingsproces uitgetekend op maandbasis. We hebben met de medewerkers afgesproken dat zij iedere keer als ze een mijlpaal in dit proces hebben gerealiseerd een post-it plakken

op de wand. En als er dan vijf mijlpalen gerealiseerd zijn, doen wij iets leuks binnen Nester. Zo creëren we ook bewustwording bij de mensen dat ze zelf ook bijdragen aan die data. En dus ook aan de begroting en de jaarrekening. Ik vind het belangrijk dat we iedereen meenemen in deze transitie."

Goede communicatie

"Wij als management mogen sturen en faciliteren maar het echte werk gebeurt op de werkvloer. Daar is het contact, daar gebeurt het richting je klant. Ik vind dat we optimale omstandigheden moeten creëren waarin mensen de beste prestaties kunnen leveren en ook het beste besluit kunnen nemen. Dat is mijn taak. Daar is goede bottom-up én top-down communicatie op basis van goede data voor nodig. Dit betekent ook dat als zij het heel goed doen, ik helemaal niet meer nodig ben. Dan mag ik wat anders gaan doen," lacht Richard.



Heeft u grip op de financiële toekomst van uw vastgoedprojecten?

- ✓ Reken slim aan haalbaarheid
- ✓ Onderbouw uw besluiten
- ✓ Maak investeringsanalyses en cashflowprognoses
- ✓ Analyseer en rapporteer sneller en beter

Met de Reasult software heeft u inzicht in de financiële prognose en realisatie van uw vastgoed- en renovatieprojecten. Het proces is efficiënt en geborgd en u houdt voortdurend inzicht in de voortgang van alle projecten en kasstromen.

Meer weten?
www.reasult.nl of bel naar 0318 67 29 30

REASULT
 REAL ESTATE IN CONTROL

RELAX, THINK AHEAD



CorporatiePlein:

netwerken, ontmoeten en kennis en inspiratie opdoen over uiteenlopende onderwerpen!

Aanmelden: corporatieplein.nl

22 september 2022
 Expo Houten



Famke Bax en Maurice Vincken (HEEMwonen):

Nauwere ketensamenwerking is een echte win-win situatie

Een goed onderhoudsproces. Het is iets wat alle corporaties ambiëren, maar nog steeds op diverse manieren wordt ingevuld. Maar wat is een goed onderhoudsproces en hoe organiseer je dat? CorporatieGids Magazine ging erover in gesprek met Teamleider Service en Advies Famke Bax en Senior Projectleider Maurice Vincken van HEEMwonen: “Een goed onderhoudsproces besteed je grotendeels uit.”

HEEMwonen – verantwoordelijk voor zo’n 10.000 woningen in Kerkrade en Landgraaf – heeft verschillende strategische doelstellingen voor onderhoud, begint Maurice het gesprek: “Deze doelen hebben een belangrijke positie binnen het kwaliteits- en onderhoudsbeleid. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het betaalbaar houden van onderhoud, samenwerking met de markt en een integratie met duurzaamheid. De keuzes die hierin worden gemaakt werken door op tactisch en operationeel niveau. De belangrijkste uitdagingen daarbij zijn het gebruik van vastgoeddata om goede analyses te kunnen maken en de kosten zo laag mogelijk houden.

Door de schaarste aan vaklieden en stijgende prijzen wordt dit steeds lastiger, terwijl je wilt dat de betaalbaarheid van het onderhoud niet in het gedrang komt.”

Uitbesteden

Het belang van ketensamenwerking komt voor HEEMwonen daarbij sterk naar voren. Maurice: “Een goed onderhoudsproces besteed je volgens ons grotendeels uit. Door langdurige ketensamenwerking en contractonderhoud leer je elkaars belangen kennen op zowel strategisch als tactisch vlak. Dat geeft voor de uitvoering heldere afwegingskaders.”

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



Steeds verder verbeteren

De behoefte om het proces binnen die kaders steeds verder te verbeteren, komt volgens Famke voort uit zowel de beoordeling van de bewoners over HEEMwonen als van de medewerkers. “Niet alle bewoners geven ons een voldoende als het gaat om reparatieverzoeken. Het is een utopie om te denken dat het altijd 100 procent goed gaat. Gelukkig krijgen we waardevolle feedback op onderdelen van het proces. We blijven deze feedback kritisch volgen en kijken naar waar we kunnen verbeteren. De verbeterpunten pakken we samen met onze ketenpartners op. De behoeften van onze bewoners veranderen immers ook continu. Door steeds te willen verbeteren, kun je inspelen op deze veranderende wensen.”

Communicatie met de klant

“Daarnaast zien onze medewerkers ook mogelijkheden om het proces steeds verder te verbeteren. De huurder is daarbij altijd ons uitgangspunt. Een mooi voorbeeld is de communicatie naar de klant. Regelmatig komt het voor dat een bewoner toch navraag doet naar de status van een reparatieverzoek. Dit resulteert vaak niet in een slechte beoordeling, maar kost de bewoner, HEEMwonen én onze ketenpartners tijd. Door de communicatie te bekijken tijdens een verzoek, kunnen we een gedeelte van deze vragen ondervangen. Dit vraagt om wat extra werk van de ketenpartners in het voortraject, uiteindelijk betaalt zich dat onderaan de streep uit. Zo blijven we continu kijken naar waar we onszelf kunnen verbeteren. Ook al scoren we nu al goed met een 7,8 gemiddeld, het kan altijd beter.”

One call does it all

Bij de communicatie rondom reparatieverzoeken werkt HEEMwonen onder andere samen met 24ROSA. Famke: “Dit systeem gebruiken we voor de intake. Hun beslisboom is per ketenpartner zo ingericht dat we snel en makkelijk

direct een reparatie kunnen plannen bij onze ketenpartners. Dit resulteert in een one call does it all van ruim 80 procent. Wij vinden het enorm belangrijk om bij dat eerste contact direct een afspraak in te plannen. Zo wordt de bewoners direct op de hoogte gesteld van de afspraak en kan de medewerker direct zien of er bijzonderheden zijn op het adres. Denk hierbij aan garanties, ZAV's of lopende onderhoudsprojecten. Door deze informatie kunnen we ook direct de juiste partner aansturen. Dit leidt uiteindelijk ook tot een hoger percentage first-time-fix én een hogere huurder-tevredenheid.”

Data in dashboards

De data uit het onderhoudsproces wordt vervolgens weer gebruikt om te sturen, vervolgt Maurice: “De gegevens die voortkomen uit bijvoorbeeld de intakegesprekken met onze huurders, zetten wij over naar onze eigen dashboards. Hiermee hebben we overzicht en inzicht in wat er speelt op het gebied van onderhoud in onze wijken. Welke problemen komen bijvoorbeeld vaak voor in een wijk? Dat helpt ons om toekomstige onderhoudsprojecten beter te plannen en voor te bereiden.”

Nauwe ketensamenwerking

Kijkend naar de toekomst van het onderhoudsproces ziet het duo de samenwerking met ketenpartners alleen maar toenemen. Maurice: “We willen de komende jaren nog meer gebruik maken van ketensamenwerking waar dat nog niet het geval is, bijvoorbeeld bij resultaatgericht onderhoud. Voor schilderwerkzaamheden loopt dit inmiddels en de komende periode willen we daar gevel- en dakonderhoud ook aan toevoegen. Partners krijgen hierdoor een rol in de begrotingscyclus om zodoende beter aansluiting te krijgen tussen de begroting en realisatie. Voor onze huurders, partners én HEEMwonen een echte win-win situatie.”



Waar komen jullie in het datavraagstuk voor?

Wij willen graag bijdragen aan de ontwikkeling van woningcorporaties naar een meer volwassen datamanagement. Hiervoor is het belangrijk om data governance te implementeren, waarbij heldere uitgangspunten en spelregels worden geformuleerd. Waar sla je wat op, wat is de bron en wie is verantwoordelijk? Het ICT-landschap is tenslotte maar één schakel en eigenaarschap, procesmanagement en de organisatiecultuur mogen niet vergeten worden. Als we daarbij kijken naar de transitie naar de cloud, verwachten wij dat de noodzaak tot goed datamanagement alleen maar zal toenemen. Voorheen had iedere applicatie zijn eigen databron. Met de invoering van Microsoft 365 en het ver-SaaS-en van applicaties zullen data veel meer integraal gebruikt moeten worden.

Hoe begin je met het structureren van je gegevens?

Data governance is hiervoor dus heel belangrijk. Je moet immers kaders duidelijk maken en verantwoordelijkheden beleggen. Vanuit die basis bepaal je waar je heen wilt groeien en waarom je dat wilt. Wij merken in de praktijk het belang van die kaders heel erg, aangezien mensen behoefte hebben aan duidelijkheid en het 'waarom'.

Jullie pleiten daarbij voor het procesgericht inrichten van data; wat houdt dat in?

Ga je vanuit een procesinrichting werken, dan ga je kritisch kijken op welk punt vanuit het proces je welke data nodig hebt of gecreëerd gaat worden. En in welke relatie dit staat tot andere processen en applicaties. Vaak als data op een afdelingsniveau of per applicatie opgeslagen gaan worden, is data niet optimaal beschikbaar. Op deze manier kun je het dus écht integraal oppakken.

Je stelt daarnaast dat corporaties hun data met een 'blockchain-gedachte' moeten opslaan; wat bedoel je daarmee? Met de transitie naar de cloud krijgen corporaties een nieuwe datatypologie. Hierbij is de gedachte – net zoals in de

blockchain – dat data op een veilige en gestructureerde manier opgeslagen gaan worden vanuit eventueel meerdere databronnen. Er is geen centrale databron, maar wel meerdere knooppunten om data te integreren en beschikbaar te stellen. Als je kijkt naar het applicatielandschap van een corporatie, heb je verschillende databronnen zoals het ERP-systeem, DMS of ECM die je wilt integreren. Een mooi voorbeeld is dat voor een willekeurige medewerker zijn werkvoorraad over meerdere applicaties verspreid is en diegene moet zoeken naar zijn taken. Hoe mooi is het om straks in de cloud één overzicht te hebben van je werkvoorraad vanuit meerdere databronnen, dat je hiervandaan weer door kunt gaan en dit hergebruikt kan worden door collega's.

Hoe weten corporaties dat hun data op orde zijn?

Een belangrijk punt in de controle van betrouwbare data, is of gegevens nog wel wettig opgeslagen mogen worden. Met behulp van AI kunnen documenten herleid en verwijderd worden om AVG-proof te zijn. De belangrijkste indicator hiervoor zijn de metadata die bij het document worden opgeslagen, zoals een datum of klantnummer. Als deze metadata niet gevuld zijn, kunnen deze alsnog uit het document worden gehaald: het verrijken van de metadata. Op basis daarvan kan datakwaliteit gemonitord en geborgen worden.

Van Dinther heeft zich onlangs aangesloten bij de TIIMG group; wat betekent dit voor jullie positionering?

Door ons aan te sluiten bij de TIIMG group hebben wij onze positionering versterkt. Met vestigingen in Nederland, België, Frankrijk en Duitsland is Archive-IT – onderdeel van TIIMG – een grote speler als het gaat om digitaal archiveren. Het is dus een mooie aanvulling voor onze dienstverlening. We richten ons beide op het structureren van data en langdurig én veilig opslaan van documenten volgens de juiste wet- en regelgeving. Daarnaast hebben we nu meer slagkracht omdat we onderdeel uitmaken van een grote internationale groep. Het doel is dat we daardoor nog meer toegevoegde waarde kunnen bieden aan onze klanten en onze positie verder kunnen verstevigen.

Gebruikmaken van data om slimmer, efficiënter en beter te werken is iets wat veel corporaties aspireren. Maar hoe begin je met het structureren van al je gegevens zodat je een volgende stap kunt zetten? En hoe helpt het procesgericht inrichten van data en de blockchain hierbij? CorporatieGids Magazine legde deze vragen en meer voor aan eigenaar Han van Dinther en Manager Services Danny van Irsel van Van Dinther.

Woningcorporaties slaan al decennia data op. Wat is volgens jullie de essentie om dit op een goede manier te doen?

Een grote toevoeging binnen de dienstverlening van een woningcorporatie is het digitaliseren van klantcontacten. In andere woorden; op een snellere en efficiëntere manier de klant te woord staan. Maar ook om gefundeerd besluiten te kunnen nemen of verantwoording af te leggen is dit onmisbaar.

De essentie daarbij is om data gestructureerd op te slaan, zodat je de gegevens kunt hergebruiken voor diverse projecten en diensten. Daarbij moet het op een eenvoudige en veilige manier worden opgeslagen zodat iedereen daarvan gebruik kan maken. En niet op verschillende plekken in het ICT-landschap waardoor je beveiligings- en betrouwbaarheidsrisico's loopt, maar op één centrale plek voor de hele organisatie.



NEH corporaties zijn slim van binnen en sociaal van buiten in 2025 via:

Kantoorautomatisering
in de Cloud
Security + Awareness
Adoptie Microsoft 365

De Moderne Werkplek
(Mobile) Device Management
Public Cloud Back-up etc.

www.nehgroup.com

Volg NEH ook op 



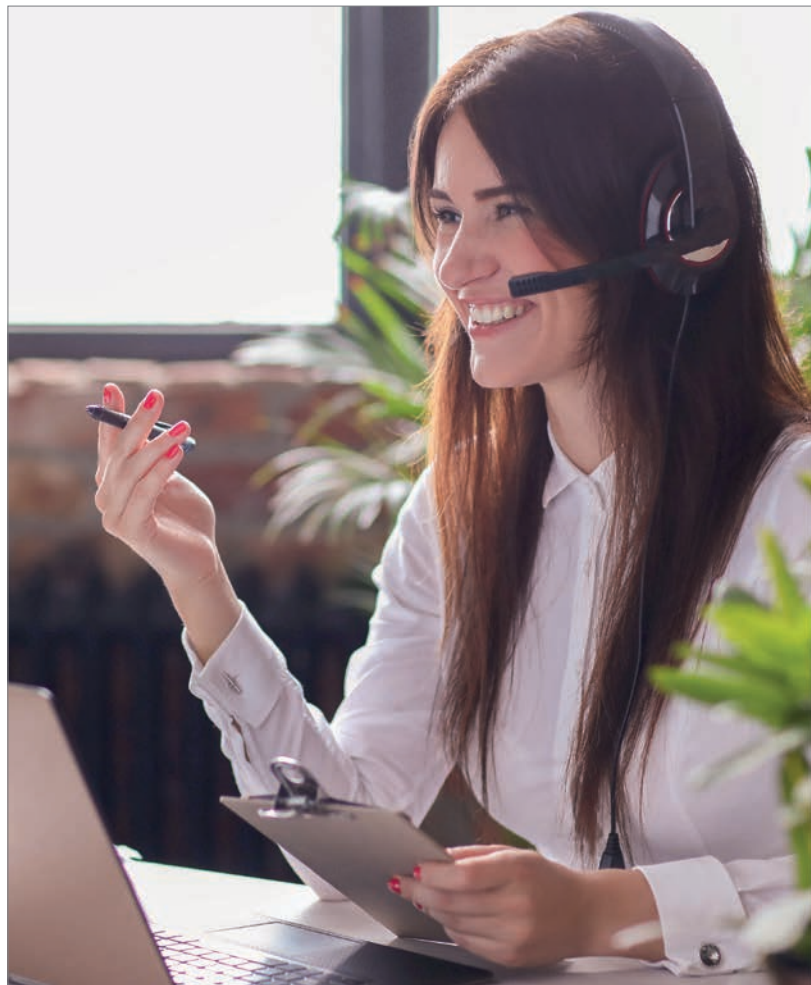
Jacqueline Tan en Edwin Blaauboer (de Alliantie):

Nieuwe ICT-architectuur zodat we ons potentieel kunnen realiseren

Als woningcorporatie wil je sommige processen strak afhandelen, iedere keer op dezelfde manier. Andere processen wil je wendbaarder insteken om bijvoorbeeld maatwerk aan de klant te kunnen bieden. Om deze manier van werken mogelijk te maken, waarbij zowel flexibele als rigide processen worden ondersteund, is een nieuwe ICT-architectuur nodig. Dat zeggen Manager ICT Jacqueline Tan en Enterprise Architect Edwin Blaauboer van de Alliantie. Een gesprek over de ICT-huishouding van de toekomst en de toekomstige rol van het ERP-systeem.

De digitalisering bij woningcorporaties gaat onverminderd hard. Dan wil je als organisatie snel kunnen reageren op veranderende omstandigheden. "We merkten echter dat ons dat niet altijd lukte," blikt Jacqueline terug. "We hadden de gewoonte om één keer per jaar een lijst te maken met wensen uit de organisatie over wat we wilden veranderen. Hierbij was degene die het hardste riep als eerste aan de beurt.

Daarnaast waren we enorm afhankelijk van onze leveranciers die ook hun roadmaps hebben. Tegelijkertijd wilden we de klant meer centraal zetten in onze processen. Dat betekent dat je als organisatie continu moet verbeteren en samenhang in veranderingen moeten aanbrengen, maar we waren in zo'n mate afhankelijk van anderen dat we de regie meer naar onszelf wilden halen."



UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS

In verbinding met de mogelijkheden

Help je klanten altijd en overal

Hybride werken
Omnichannel
Telefonie van de toekomst

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

Stokkende integratie

Dat de Alliantie tegen problemen aanliep bij het toepassen van ICT-innovaties, licht Edwin toe met een voorbeeld: "Bij bijvoorbeeld de inzet van BIM-modellen waren we afhankelijk van de standaarden van leveranciers. Of bij het inzetten van algoritmen die de kans op woonfraude of het doorverhuren van een woning voorspellen waren rigide processen een bottleneck. De innovatie bleek vaak snel gebouwd, maar bij de integratie in het landschap stakte het. Dat kwam omdat je soms wendbaarheid in je systemen nodig hebt die het ERP-systeem niet altijd biedt. Een nieuwe architectuur was daarom voor ons nodig."

Maar wat als er iemand in heeft gewoond die – en dit is echt gebeurd – vijf jaar kippen in de keuken heeft gehouden? Doordat het huis enorm vies is, kun je het niet direct doorverhuren. Hoe ga je daarmee in het proces om? Dat vraagt om flexibiliteit."

Geen jack of all trades

Een ideale ICT-huishouding betekent stabiliteit én flexibiliteit, vervolgt Jacqueline: "Om deze manier van werken te ondersteunen, zijn we op een andere manier naar ons ICT-landschap gaan kijken. Corporaties opereren in drie domeinen: financiën, vastgoed én klantrelaties. Van oudsher worden die allemaal



Flexibele en rigide processen

In deze architectuur kiest de corporatie voor een mix van flexibele en rigide processen, vertelt Edwin: "Samen met mijn collega Daan Wets heb ik aan de basis van de nieuwe architectuur mogen staan. We geloven dat sommige processen moeten draaien zonder problemen of afwijkingen, zoals het prolongatieproces. De Alliantie hoeft hierin niet flexibel te zijn, het moet gewoon werken. Maar in de processen waarin je interactie hebt met een klant of hen regie wilt geven – bijvoorbeeld omdat dit leidt tot hogere tevredenheid – wil je die mogelijkheid wel. We maken daarom in de nieuwe architectuur gebruik van business rules die ons de optie geven om een eindsituatie af te spreken, maar de stappen ernaar toe af te laten hangen van bijvoorbeeld de klant of context."

Kippen in de keuken

Edwin noemt het verhuurmutatieproces als voorbeeld: "Stel dat je een woning wilt doorverhuren die vijf jaar geleden is opgeleverd. Dan denk je, die kun je direct doorverhuren.

ondersteund door het ERP-systeem, al dan niet met gespecialiseerde systemen eromheen. Wanneer je echter kiest voor een jack of all trades, gaat dat ten koste van de wendbaarheid omdat je je niet specialiseert. Wij streven naar een expert-systeem voor alle drie de domeinen, echter voor twee domeinen – financiën en vastgoed – kwam Tobias 365 als beste uit de bus in de selectie. Voor ons bevat Tobias 365 de benodigde expertise om deze domeinen te ondersteunen. Tevens is Tobias 365 voor ons in staat om zich conform onze architectuur te gedragen waarbij we wendbaar kunnen zijn waar we dat willen en robuust zijn op de plekken waar dat noodzakelijk is. Voor de relatieprocessen hebben we een los expertsysteem kunnen selecteren. Binnen onze architectuur heeft het ERP een andere rol gekregen: voor ons hoeven niet alle processen te worden ondersteund door het ERP-systeem. Zodra het domein overstijgende processen betreft, stuurt het ERP het proces niet aan. Die aansturing is dan een combinatie van Dynamic Case Management en de integratiehub."



INFORMATIEPLATFORM

PROCESOPTIMALISATIE | DATAKWALITEIT | STANDAARDEN

Zig

Klaar voor een datagedreven toekomst?

Zig breidt uit en bundelt de krachten met dataspecialist Skarp.

Lees meer op skarp.nl/zig



Meer input in de voorkant

Verschillende domeinen met verschillende systemen die continu met elkaar in verbinding staan. Het belang van goede grip en beheer op integraties en koppelingen is daardoor groot, vertelt Edwin: "Het betekent dat je aan de voorkant meer moeite in de inrichting en integratie moet steken. Als je immers niet goed bijhoudt wat je in processen doet, wat afspraken zijn en de verantwoordelijkheden vastlegt, kan dit een grote valkuil zijn. We hebben daarom onder andere samengewerkt met Finalist en samen gekeken naar hoe onze nieuwe processen eruit zien, welke processtappen er zijn en welke applicaties hierin worden betrokken. Dat betaalt zich later uit, bijvoorbeeld wanneer we een systeem moeten vervangen, wanneer er controles zijn vanuit een audit of wanneer we een optimalisatie willen doorvoeren; dat gaat allemaal een stuk makkelijker als dat in de opzet van inrichting en integratie is meegenomen."

Interne data als verbeterpotentieel

De Alliantie wil daarnaast extra grip op de data die tussen applicaties wordt verstuurd, gaat Edwin verder: "Ook dit levert ons meer wendbaarheid, grip en inzicht in wat er gebeurt in ons klantreizen en processen. Hierdoor zijn we in staat de interne klant beter te bedienen. Neem bijvoorbeeld het verhuurmutatieproces. Op het moment dat een woning geïnventariseerd moet worden, moesten collega's vaak in Excel-lijstjes of in hun 'schaduwadministratie' kijken om te weten wanneer de volgende processtap kon plaatsvinden. Dat nam onderaan de streep extra tijd in beslag. Ook in het reparatieproces kun je deze data inzetten, bijvoorbeeld middels

een Coolblue-achtige update over waar in het proces je zit. Dit is informatie tussen applicaties die we kunnen monitoren, waarmee we processen kunnen verbeteren."

Blijde klanten

Gestart in het najaar van 2019 zijn in negen maanden enorme stappen gezet, blikt Jacqueline terug: "We hebben in die periode een business case opgezet en daarop akkoord gekregen van het directieteam. Daarna is op basis van de nieuwe architectuur een groot aantal klantreizen gerealiseerd waar we nu de vruchten van plukken. Wanneer we een verbetering willen doorvoeren, gaat dat veel sneller dan vroeger. Elke drie weken kan een nieuwe functionaliteit opgeleverd worden, wat de interne klant een stuk blijer maakt. Maar ook onze huurder merkt dit. Zo hebben we een klantreis gecreëerd omtrent gebiedsbeheer. Deze medewerkers liepen vroeger met papier en pen door de wijk en moesten later alles overtypen. Dat hoeft nu niet meer, waardoor alles sneller plaatsvindt."

De basis staat

"Of we er inmiddels zijn en onze ICT-droom hebben kunnen verwezenlijken? Dat nog niet helemaal," erkent Jacqueline tenslotte. "Maar een groot gedeelte staat inmiddels. Momenteel staan we aan de vooravond van de implementatie van onze kernpakketten. Daarna wordt het de taak om te blijven kijken hoe we onszelf steeds meer kunnen verbeteren. De nieuwe architectuur geeft ons in ieder geval de basis om die potentie te kunnen realiseren."

Column

De splijtzwam



Merlien Welzijn schrijft op persoonlijke titel.

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

Hawking was een wetenschapper die ook in gesprek ging met de paus. Deze gevierde natuurkundige, kosmoloog en wiskundige laat ruimte voor religie als het gaat over het vraagstuk wie de big bang veroorzaakte. Steeds meer gelauwerde wetenschappers omarmen de theorie van het multiversum. Hemel en hel zijn dan simpelweg parallelle universa. Uit de quantumfysica blijkt dat op subatomair niveau deeltjes met elkaar over grote afstanden kunnen communiceren (quantum entanglement) wat ruimte biedt aan het bestaan van telepathie en het nut van een gebed. Met verbazing sla ik gade hoe gemakkelijk zaken die al honderden jaren absoluut onverenigbaar waren plotseling vreedzaam naast elkaar bestaan. Terwijl aan de ene kant op deze manier de eerst grootste splijtzwam in de geschiedenis van de mensheid een instrument van co-existentie wordt, tekenen we juist nu op dat polarisatie in de samenleving één van de grootste maatschappelijke problemen is. Al die mensen die het zo met elkaar oneens zijn hebben één ding gemeen: ze wonen samen in wijken en buurten. En dan zitten we ineens op het terrein van de volkshuisvesting.

Hoe kunnen we door middel van volkshuisvesting succesvol invloed uitoefenen op het probleem van polarisatie? Voor inspiratie kijk ik graag naar de manier waarop de oude vete tussen wetenschap en religie verdwijnt, want als we zelfs daar in staat zijn verschillen te overbruggen, dan is niets onmogelijk. Ik zie bijvoorbeeld dat Hawking ruimte geeft aan het gezichtspunt van de paus. Ruimte geven betekent hier ervanuit gaan dat de ander niet gek is, maar simpelweg een deel van de puzzel ziet die je zelf niet ziet. Om elkaars beeld op deze manier te kunnen verrijken moet je elkaar zien, ontmoeten en tegen een stootje kunnen. Dat laatste is nodig om succesvol tegengestelde gedachten te verkennen.

Corporaties kunnen drie succesvolle interventies doen tegen polarisatie in de samenleving. De eerste is voorkomen dat bolwerken ontstaan waar geen ruimte meer is voor anderen: ghetto's, favela's, villawijken. Als je wil dat verschillende mensen elkaar zien, dan moet je organiseren dat er überhaupt verschillende mensen zijn. We sturen op de instroom en we kunnen door de verschillende soorten woningen die we bouwen daadwerkelijk verschillende groepen aantrekken. Het tweede is ontmoeting faciliteren. Als je wil dat mensen elkaar ontmoeten, dan moeten ze een wereld delen via bijvoorbeeld pleinen, bankjes, gemeenschappelijke tuinen, buurthuis kamers, wandelpaden en maatschappelijke ontmoetingscentra. Samen met gemeenten richten we wijken in waarin deze zaken voorzien zijn. Ten derde, als je wil dat de samenleving tegen een stootje kan, dan moet de veerkracht op orde zijn. Een gedifferentieerde wijk onderhouden wij met een gedifferentieerd netwerk waar de bewoner zelf het belangrijkste onderdeel van is. Corporaties spelen dus echt een belangrijke rol. De samenleving is niet maakbaar, maar in mijn overtuiging wel absoluut faciliteerbaar. Stephen Hawking zou trots op ons zijn en de paus zou ons bloemen geven voor de manier waarop we een bijdrage leveren aan het overbruggen van schijnbaar onoverbrugbare verschillen. We bouwen gemêleerde wijken waarin mensen elkaar zien, ontmoeten en tegen een stootje kunnen en zo elkaars wereldbeeld verrijken.

Zig

PROCESOPTIMALISATIE | DATAKWALITEIT | STANDAARDEN

SKARP

INFORMATIEPLATFORM

Klaar voor een datagedreven toekomst?

Zig breidt uit en bundelt de krachten met dataspecialist Skarp.

Lees meer op zig.nl/skarp



Fox Huurderapp

Gemakkelijk contact met uw huurders

Snel een bericht sturen naar alle huurders van een bepaald complex? Dat kan met de Fox Huurderapp. Huurders in het complex krijgen een pushnotificatie op hun telefoon met uw bericht. Ook voor het opvragen van informatie, het stellen van vragen of bijvoorbeeld het plannen van een reparatieverzoek kunnen uw huurders in de app terecht.

Het onthouden van ingewikkelde wachtwoorden is niet langer nodig, simpelweg inloggen met een vingerafdruk of gezichtsherkenning is voldoende!

Neem contact op met uw account manager voor meer informatie of mail naar info@aareon.nl.