

CORPORATIEGIDS

MAGAZINE

Kiezen en delen

Het maken van de juiste keuzes is voor ons de grootste uitdaging

Esther Lamers (Woonwaarts)

CorporatiePlein 2022:

Horen, zien en delen op Bedrijfsvoering & ICT-Innovatiebeurs

Esther van Sloten (de Alliantie):

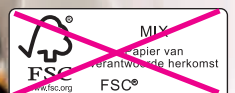
Conversational chat als hybride interactie tussen mens en bot

Edwin Jansen en Theo van Kroonenburg (Trudo):

Wij zijn geen sociale verhuurder, maar een sociale huisvester



CO₂-PRESTATIELADDER



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



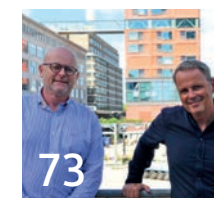
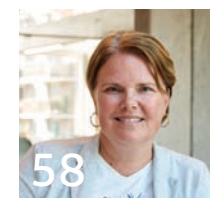
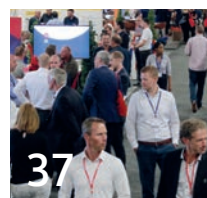
Benieuwd hoe de AVG-Scanner werkt?

Bezoek vva-informatisering.nl voor meer informatie.



4 Het maken van de juiste keuzes is voor ons de grootste uitdaging

Esther Lamers (Woonwaarts):



- 10 Nauwe samenwerking vergroot slagkracht en kennisdeling
- 15 Nieuwe rol I&A-team leidt tot andere verantwoordelijkheden
- 18 Stap voor stap op weg naar een toekomstbestendige I&A-organisatie
- 21 Makkelijker projecten voorbereiden door inzicht in binnen- en buitenkant van onze woningen
- 26 Echt transformeren door plezier en lol voorop te zetten
- 29 Sectorstandaarden omarmen om verantwoording met een druk op de knop mogelijk te maken
- 35 Column: Brandjes blussen

37 CorporatiePlein: Daar moet je als corporatiemedewerker gewoon bij zijn

- 43 BI-tool voorwaarde voor een datagedreven organisatie
- 47 ICT-huishouding zo klaar mogelijk houden in deze snel veranderende wereld
- 50 Hoe hoger de druk, hoe groter het belang van rechtvaardige woonruimteverdeling
- 53 Goed samenwerken is essentieel voor het klimaatadaptief maken van ons bezit

58 Conversational chat als hybride interactie tussen mens en bot

Esther van Sloten (de Alliantie)

- 62 Richt je bij verduurzaming niet alleen op de energie-, maar ook op de warmtevraag
- 65 Samen één stem en leren van elkaar door samenwerking binnen ACE
- 68 Inzet drones leidt tot kwaliteitsimpuls vastgoeddata
- 70 ERP als single point of truth en stabiele kern voor woningcorporaties

73 Wij zijn geen sociale verhuurder, maar een sociale huisvester

Edwin Jansen en Theo van Kroonenburg (Trudo)

- 78 Column: In de volkshuisvesting is liefde sterker dan de dood

Van brengen naar halen

Corporaties die zich op software en diensten oriënteren hoeven maar een klap te geven en potentiële leveranciers en adviseurs staan gretig op de stoep. Deze 'breng service' is natuurlijk verleidelijk, maar kan voor een eerste kennismaking best tijdrovend zijn. Een eerste indruk heb je vaak in een paar minuten, terwijl een bezoek snel een uur of meer duurt. En dat dan maar het aantal kandidaten.

CorporatiePlein is daarentegen een 'haal service'. Corporatiemedewerkers zijn in de lead bij wie en op welk moment ze kennis, inspiratie of een eerste indruk komen opdoen. Is het niet wat je zoekt? Loop je na een paar minuten zo weer verder. Is je spontane bezoek een schot in de roos? Pak je een kop koffie en ga je er eens rustig voor zitten.

Houd jij ook graag de regie? Sta je open voor spontane ontmoetingen en eerste indrukken? Kom dan 22 september ook naar CorporatiePlein. Ruim 400 corporatiemedewerkers hebben zich al aangemeld. Doe dat ook op corporatieplein.nl.

Veel leesplezier en graag tot ziens op CorporatiePlein!

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: Theo Scholten

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



Esther Lamers (Woonwaarts):

Het maken van de juiste keuzes is voor ons de grootste uitdaging

Betaalbaarheid, verduurzaming, beschikbaarheid, leefbaarheid; de uitdagingen voor een woningcorporatie zijn groot. En omdat je iedere euro maar één keer kunt uitgeven, is het essentieel om de juiste keuzes te maken. Waar leg je het zwaartepunt als organisatie en hoe creëer je een situatie waarin je het maximale uit je middelen kunt halen? CorporatieGids Magazine sprak met directeur-bestuurder Esther Lamers van Woonwaarts over de kunst van het corporatie-zijn.

Esther begon haar carrière in de cultuursector na een studie kunstgeschiedenis. Inmiddels is ze bijna tien jaar actief in de corporatiesector. Op de vraag of er overeenkomsten zijn tussen beide takken van sport, zegt ze: “Ik ben in de cultuursector altijd met de bedrijfsvoering bezig geweest, dus de culturele inhoud zat nooit in mijn takenpakket. Dat in ogenschouw genomen zie ik verschillende overeenkomsten. Beide sectoren doen iets voor het maatschappelijk belang, waarbij de corporatiesector natuurlijk belangrijker is omdat het voorziet in een primaire levensbehoefte. In beide sectoren wordt er met heel veel bezieling gewerkt, door medewerkers die écht iets voor de maatschappij willen betekenen en de doelgroep willen helpen.”

Lange termijn

“Desondanks voelde mijn stap naar de corporatiesector wel als een overstap,” gaat Esther verder. “Een groot verschil zit op het financiële vlak. In de cultuursector is het lastig om begrotingen rond te krijgen. Een slechte zomer kan grote problemen veroorzaken, terwijl wij als Woonwaarts een constante inkomensstroom hebben die vrij goed te voorspellen is. Hierdoor kun je meer naar de lange termijn kijken en plannen maken voor de toekomst.”

Zwaartepunt

Een toekomst die soms onheilspellend aan kan voelen, als je kijkt naar de uitdagingen die er liggen voor de sector, zegt Esther. “Voor ons als Woonwaarts is het maken van de juiste keuzes de grootste uitdaging. De nationale prestatieafspraken worden momenteel vertaald naar regionaal en lokaal niveau. Hier zit alles in: voldoende bouwen, betaalbaarheid, verduurzaming en het creëren van leefbare wijken. Dat probeer je zoveel mogelijk in samenhang te doen, maar waar leg je het zwaartepunt? Dat kan namelijk verschillen per regio of zelfs gemeente waarin je opereert.”

Derde op de lijst

“Onze regio heeft een groot woningtekort,” gaat Esther verder op de vraag wat de uitdagingen zijn in Beuningen, Druten en Nijmegen. “Sterker nog, we staan nationaal zelfs derde op de lijst met grootste tekorten. Hierdoor zal bij ons het zwaartepunt soms meer op het bouwen liggen. Daar tegenover staat dat we samen met gemeenten al langdurig inspelen op gemengde wijken. Natuurlijk is hier ruimte voor verbetering, maar als je ons vergelijkt met andere delen van het land scoren we erg hoog.”

Capaciteitsproblemen

Esther kwantificeert het woningtekort in de regio verder: “Voor de komende tien jaar ligt de totale opgave tussen de 50.000 en 60.000 nieuwe woningen. Als je kijkt naar sociale huurwoningen alleen, betekent dat zo’n 3.000 nieuwe woningen in Nijmegen en ongeveer 1.500 in de regio. Dit doen wij samen

met drie andere corporaties. Die hoeveelheid klinkt misschien niet veel, maar toch lukt het ons niet om ieder jaar 150 nieuwe woningen te realiseren. Dat heeft vooral te maken met capaciteit. Bijvoorbeeld in het vinden van grond om op te bouwen, maar ook met regels over bijvoorbeeld groen rondom huizen, geluidsoverlast en beschikbare parkeerplekken. Arbeidskrapte en stijgende kosten maken het daarnaast niet eenvoudiger. Uiteindelijk lukt het ons wel de woningen te realiseren, maar helaas niet altijd in het tempo dat we graag zouden willen.”

Benchmark-topper

Woonwaarts was afgelopen jaar één van de zes corporaties die een A-score wist te behalen in de gebieden duurzaamheid, bedrijfslasten en huurderstevredenheid in de Aedes-benchmark. Op de vraag of het zijn van een benchmark-topper betekent dat je makkelijker kunt bouwen, zegt Esther: “Nee, op dit vlak maakt het niet uit. We willen goede scores behalen omdat we willen dat onze huurders ons als fijne corporatie beschouwen en goed willen omgaan met maatschappelijke middelen. Hoge scores komen niet direct van pas

Tussen de 10.000 en 20.000 woningen is de perfecte grootte voor een corporatie om de menselijke maat te behouden én efficiënt te zijn.

bij het bouwen, maar als je het omdraait kunnen slechte scores wel hinderlijk zijn. Een lage huurderstevredenheid kan bijvoorbeeld leiden tot meer klachten, wat tijd en capaciteit vraagt van je organisatie die je dan niet ergens anders kunt besteden.”

Flexwoningen

Woonwaarts is de afgelopen periode met verschillende initiatieven gekomen om de woningnood het hoofd te bieden. “Een daarvan is het inzetten van flexwoningen, iets waar ik groot voorstander van ben. Samen met collegacorporaties uit de buurt zetten we in korte tijd 500 prefab woningen neer op

power to the huurder

Kom naar stand 64!

Dezelfde topbeleving op elk apparaat én je hoeft er niet eens een app voor te installeren: daar wordt jouw huurder blij van.

Dankzij onze portals heb je als corporatie **zelf de regie** over de inrichting van jouw klantportaal, die je eenvoudig in elkaar zet. En omdat wij **mobile first** ontwerpen, heb je niet alleen op elk apparaat dezelfde look & feel, maar kun je zelfs de inhoud van het scherm per apparaat optimaliseren.

Kom naar stand 64 op CorporatiePlein 2022 voor een lekker bakkie en een demo. Zien we jou daar?



Wil je meer weten?

Ga naar www.embracecloud.nl/woningcorporaties

Psst... Wil je kans
maken op een leuke
prijs?



Kom op 22
september naar stand 64
en zeg het codewoord
[voetjesvande vloer]
tegen de standbemanning om
mee te doen met onze voeten-
hangmatverloting!



een plek waar op de lange termijn reguliere woningen worden neergezet. De wijk kan zich zo langzaam ontwikkelen, terwijl woningzoekenden alvast gehuisvest worden. Waar normaal bouwen gemiddeld zo'n zeven jaar duurt, duurt dat bij een flexwoning slechts tweeëneenhalf jaar. Dat valt overigens nog tegen, doordat bijvoorbeeld het aanvragen van vergunningen en het neerzetten van een mooie wijk meer tijd dan gedacht in beslag nam."

Verhuistrein

"Iets anders wat wij inzetten om de druk op de woningmarkt te verlichten, is de verhuiscoach," gaat Esther verder. "Die gaat met huurders in gesprek over wat belemmeringen zijn om te verhuizen, bijvoorbeeld omdat de nieuwe huurprijs te hoog is, de tijd die ze kwijt zijn of omdat ze er tegenop zien. Hiermee willen we de doorstroming verbeteren. Als je immers een senior kunt helpen bij het vinden van een beter passende woning, kun je een 'verhuistrein' in gang zetten. We hebben hierover afgelopen jaar een klein onderzoek gedaan bij dertig woningen. Hieruit bleek dat elke eerste stap zo'n trein van vier verhuizingen in gang zette. Dat betekent dat je 120 huishoudens blij maakt met een volgende stap én dertig starters helpt. Je lost hier het woningtekort niet per se mee op, maar je stimuleert de doorstroming en creëert daarmee wel kansen voor woningzoekenden."

Koopvoorrang

Woonwaarts geeft daarnaast ook koopvoorrang aan haar huurders om de doorstroming te verbeteren. "Huurders die in een woning van Woonwaarts of een collegacorporatie uit de regio wonen, krijgen voorrang op het kopen van een van onze huizen. We bieden zo'n 35 woningen per jaar aan en daarmee slaan we twee vliegen in één klap; je helpt middeninkomens bij het kopen van hun eerste huis én je speelt een huurwoning vrij. Dat geldt gebruiken we vervolgens weer om nieuwe woningen te realiseren. We merken dat hier enorm veel animo voor is en zo'n 90 procent van de woningen wordt verkocht aan huurders."

Menselijke maat

Ondanks alle uitdagingen blijft de menselijke maat het belangrijkste voor Woonwaarts, gaat Esther verder: "Wij vinden dat we herkenbaar en nabij moeten zijn voor bewoners. Bijvoorbeeld zichtbaar in de wijk zodat we aanspreekbaar zijn, maar ook om te weten wat er speelt in onze buurten. Dat betekent in de praktijk dat medewerkers een hoeveelheid bewoners onder hun hoede neemt dat behapbaar is. We werken met drie wijkteams van twaalf medewerkers die ieder zo'n 4.000 woningen beheren. Dat moet niet te groot worden, anders weet je niet meer wat er echt speelt."

INFORMATIE 'AS A SERVICE'!



Wil jij jouw datakwaliteit en integrale informatievoorziening dagelijks op orde hebben met een innovatief BI-platform? En ook de dVi eenvoudig kunnen genereren op basis van betrouwbare cijfers? Wacht niet tot volgend jaar en neem nu contact met ons op. Onze dienst 'DVI-as-a-service' bestaat uit een uitgekiend stappenplan met ondersteuning van experts en slimme tooling, waarmee onder andere de datakwaliteit van de essentiële gegevens uit jouw bronsystemen gedurende het hele jaar gemonitord worden. Zowel voor interne- als externe rapportages. Het system-to-system aanleveren van de dVi is nu ook voor jouw corporatie mogelijk.



zig.nl/skarp-informatieplatform

Meer dan medewerkers

"De menselijke maat geldt overigens niet alleen voor onze huurders, maar ook voor Woonwaarts zelf. Ik ken iedereen hier bij de voornaam en probeer te weten wat er privé bij ze speelt. Dat klinkt klef als een familiecultuur, maar ik vind het belangrijk dat collega's meer dan medewerkers zijn, maar Marianne, Richard of Jannemiek. Als je dat zichtbaar hebt op alle niveaus, kun je dat ook uitstralen naar je bewoners."

Schaalgrootte

Volgens Esther moet je wel schaalgrootte hebben om efficiënt te zijn. "Wanneer je te klein bent, is het lastig om moeilijke thema's zoals beschikbaarheid aan te vliegen. Woonwaarts had vroeger een 'maatwerkstempel', maar we hebben als organisatie steeds meer te maken met grotere volumes. Daar moet je aan voldoen om de woningnood op te lossen. Samenwerken is bij grote projecten essentieel, zoals wij doen bij de 500 flexwoningen. Overigens is samenwerken niet altijd de beste optie. Een project van 80 woningen in Beuningen kunnen we beter zelf aanpakken omdat samenwerken ook kan vertragen."

Juiste formaat

Op de vraag hoe Woonwaarts rekening houdt met de menselijke maat en tegelijkertijd lean and mean is, vertelt Esther: "De balans is eigenlijk helemaal niet zo lastig. Ik denk dat onze grootte daarin een grote rol speelt. Want zoals ik zei moet je groot genoeg zijn om maatschappelijke thema's aan te vliegen, maar moet je klein genoeg zijn om efficiënt te blijven. Anders verzand je in bureaucratie. Het zal per regio of werkgebied verschillen, maar mijn gevoel is dat tussen de 10.000 en 20.000 woningen de perfecte grootte is voor een corporatie om de menselijke maat te behouden én efficiënt te zijn. Daar vallen we als Woonwaarts precies in."

Medewerkers binden

Om efficiënt te blijven is het belangrijk medewerkers duurzaam aan je te binden. "Wij willen dat mensen zich thuis voelen op hun werk. Dat kan voor iedereen wat anders betekenen, zoals thuiswerken, rekening houden met kinderen of de ruimte geven tot zelfontplooiing. Zo houd je medewerkers vitaal en gelukkig."

"De komende jaren hebben we daarnaast te maken met een grote uitstroom van medewerkers; zo'n 20 procent de komende vijf jaar en 33 procent de komende tien jaar. De nieuwe werknemers zijn veelal zijinstromers of starters. Dat vraagt dat wij bijvoorbeeld ons inwerkprogramma aanpassen en mensen langer de tijd geven om aan werken bij Woonwaarts te wennen. Maar ook dat we meer aandacht schenken aan de wervingskant. De corporatiesector is de leukste om in te werken, en door samen te werken met ROC's en Hogescholen, colleges te geven en stageplekken te bieden willen we dat laten zien."



Taak voor de toekomst

"De komende jaren zie ik corporaties doorgroeien naar middenmaatschappelijke organisaties die veel bezig zijn met de sociale problematiek en dit oplossen met ruimtelijke componenten," sluit Esther af. "Daarmee bedoel ik; mensen helpen betaalbaar en plezierig te wonen waardoor je sociale problematiek oplost zoals eenzaamheid, betaalbaarheid en schulden. Woonwaarts wil daar haar steentje aan bijdragen, om zo fijn en prettig wonen te realiseren voor onze huurders. Dat is wat mij betreft onze taak als corporatie van de toekomst."



Zaam Wonen en Wonen Meerssen:

Nauwe samenwerking vergroot slagkracht en kennisdeling

De afgelopen jaren lijken er binnen de sector steeds meer corporaties de handen ineen te slaan. Maar wat vraagt een goede samenwerking eigenlijk, hoe vind je elkaar en wat levert de synergie beide organisaties op? CorporatieGids.nl sprak erover met Gerd Ghijsen, Manager Bedrijfsvoering bij Zaam Wonen, en Pascal Hamers, Beleidsmedewerker bij Wonen Meerssen: “Samen sta je sterker en heb je meer slagkracht.”

Samenwerken met collegacorporaties is iets wat Zaam Wonen én Wonen Meerssen niet vreemd is. De corporaties werken onder andere al bijna vijftien jaar samen binnen Domaas, een samenwerkingsverband tussen achttien corporaties uit Limburg en één uit Noord-Brabant. Maar met de gezamenlijke keuze voor een nieuw ERP-systeem is die samenwerking alleen meer geïntensiveerd. Gerd: “Binnen Domaas hadden we afspraken gemaakt over bijvoorbeeld kennisuitwisseling om en na de selectie van een nieuw ERP-systeem. Maar met Wonen Meerssen hebben we dit nu nog concreter gemaakt. Dat gebeurde bijvoorbeeld al tijdens de contractonderhandelingen maar ook in het traject daarna. We hebben vaste momenten ingepland voor kennisdeling om zo de communicatie te verbeteren en elkaar een kijkje in de keuken te geven. Hierdoor zien we elkaar minimaal vier keer per jaar.”

Acht kilometer

Zaam Wonen en Wonen Meerssen liggen hemelsbreed zo’n acht kilometer van elkaar verwijderd. “Dat zorgt er natuurlijk voor dat we elkaar snel vinden,” legt Pascal uit. “We kenden elkaar al via Domaas en de bestuurders kwamen ook bij elkaar over de vloer. Dan is de drempel een stuk lager om de auto te pakken en elkaar op te zoeken. Daarnaast hebben onze organisaties ook ongeveer dezelfde grootte en hetzelfde DNA; laagdrempelig, pragmatisch met een no nonsense mentaliteit. Dat sluit in de praktijk goed bij elkaar aan.”

Samen sta je sterker

Op de vraag wat voor de Limburgse corporaties het voordeel is om samen te werken, blikt Gerd terug op het selectietraject: “Samen sta je sterker en heb je meer slagkracht. We zijn allebei geen grote organisaties en door elkaar op te zoeken kun je meer stem hebben tijdens onderhandelingen. Daarbij helpt het dat we met z’n tweeën zijn. In het verleden hebben we binnen Domaas bijvoorbeeld weleens geprobeerd dit te doen, maar omdat je met meer dan tien corporaties – en dus tien verschillende meningen – te maken hebt, is dat een stuk lastiger. Het moet immers wel efficiënt en constructief blijven. Als je alleen maar vergadert om verschillen te overbruggen, kom je nergens.”

Zelfde architectuur

“Een andere reden om elkaar op te zoeken is kennisdeling,” vervolgt Pascal. “Doordat we nu een gemeenschappelijke architectuur hebben, kunnen we makkelijk elkaar verder helpen. Daarvoor is het wel belangrijk om bereid te zijn dit te willen doen én open te staan voor anderen. Een voorbeeld hiervan is assetmanagement. Wonen Meerssen is zo’n twee jaar geleden bij Zaam Wonen op bezoek geweest om te kijken hoe zij dat aanpakken. Je kunt wellicht niet alles overnemen, maar wel zaken uithalen die je vertaalt naar je

eigen organisatie. We hebben allemaal hetzelfde doel en kunnen onze processen zo verbeteren. Daarnaast helpt zulke kennisdeling ook ons te specialiseren, bijvoorbeeld omtrent verantwoording. Voor een kleine organisatie kan zo’n thema zwaar zijn, maar door de krachten te bundelen kom je verder.”

Efficiënt systemen gebruiken

Kennisdeling gaat niet alleen over hoe je processen inricht, maar ook hoe je je systemen gebruikt, vertelt Gerd: “Het is daarbij gemakkelijk, maar niet noodzakelijk, als je processen hebt die hetzelfde zijn ingericht. Een voorbeeld was een collega binnen Zaam Wonen die handmatig oude gegevens aan het verwijderen was. Doordat je elkaar op vaste momenten opzoekt en in gesprek bent, kun je van elkaar leren. Toen we dit proces bespraken vertelde iemand van Wonen Meerssen dat je deze handeling binnen ons ERP-systeem XBIS ook in bulk kunt doen en legde uit hoe. Dat bespaart sindsdien enorm veel tijd.”

Angst wegnemen

Volgens het duo is het wel belangrijk om te blijven investeren in het meenemen van de collega’s. Pascal: “Doordat we kennissessies organiseren, kom je bij elkaar over de vloer. Zo houd je lijntjes kort en leg je makkelijk contact. Maar aan de andere kant zullen er altijd medewerkers zijn die al lang bij de organisatie werken en misschien bang zijn hun stoeltje te verliezen of om te fuseren. Die zullen niet vrijwillig kennis gaan delen. Om toch die bereidheid te creëren, helpt het om successen te vieren en mensen te vertellen over wat samenwerken oplevert. En natuurlijk stimulans van de directie en het management om de organisatie mee te nemen.”

Standaard

“Daarnaast zijn sommige mensen bang om hun maatwerk te verliezen. Maatwerk is vanuit vroeger iets heel normaals, maar iets wat je vandaag de dag eigenlijk niet meer moet willen. Je wilt namelijk snel data kunnen uitwisselen en ontsluiten om snel vergelijkingen kunnen maken. Daarvoor werkt de standaard het beste. Wij nemen samen met drie andere corporaties deel aan de pilot van XBIS Analytics, een BI-oplossing vanuit het primaire systeem. Daarvanuit willen we werken aan een standaardisering van rapporten. Natuurlijk blijf je je eigen wensen houden en kun je misschien maatwerk nooit helemaal uitsluiten, maar soms moet je je eigen wensen durven loslaten om bijvoorbeeld het proces goedkoper te maken of beter te kunnen samenwerken. We doen immers allemaal hetzelfde.”

Nieuwe collega’s

Vanuit die gedachte staan Zaam Wonen en Wonen Meerssen open voor andere corporaties die zich bij het collectief aan-

**hét
adviesbureau
voor woning
corporaties**

AVW2

vastgoedsturing

AVW2 adviseert en begeleidt bij het
optimaliseren van uw vastgoedsturing



Angela Kolk 06 42 01 80 00

Onze quick scan geeft snel inzicht in uw ambitie en de weg er naartoe

Onze drijfveer Het in beweging brengen van mensen en organisaties
zodat de bedrijfsvoering van vandaag weer net iets beter gaat dan gisteren

DE INTERFORCE CLOUD

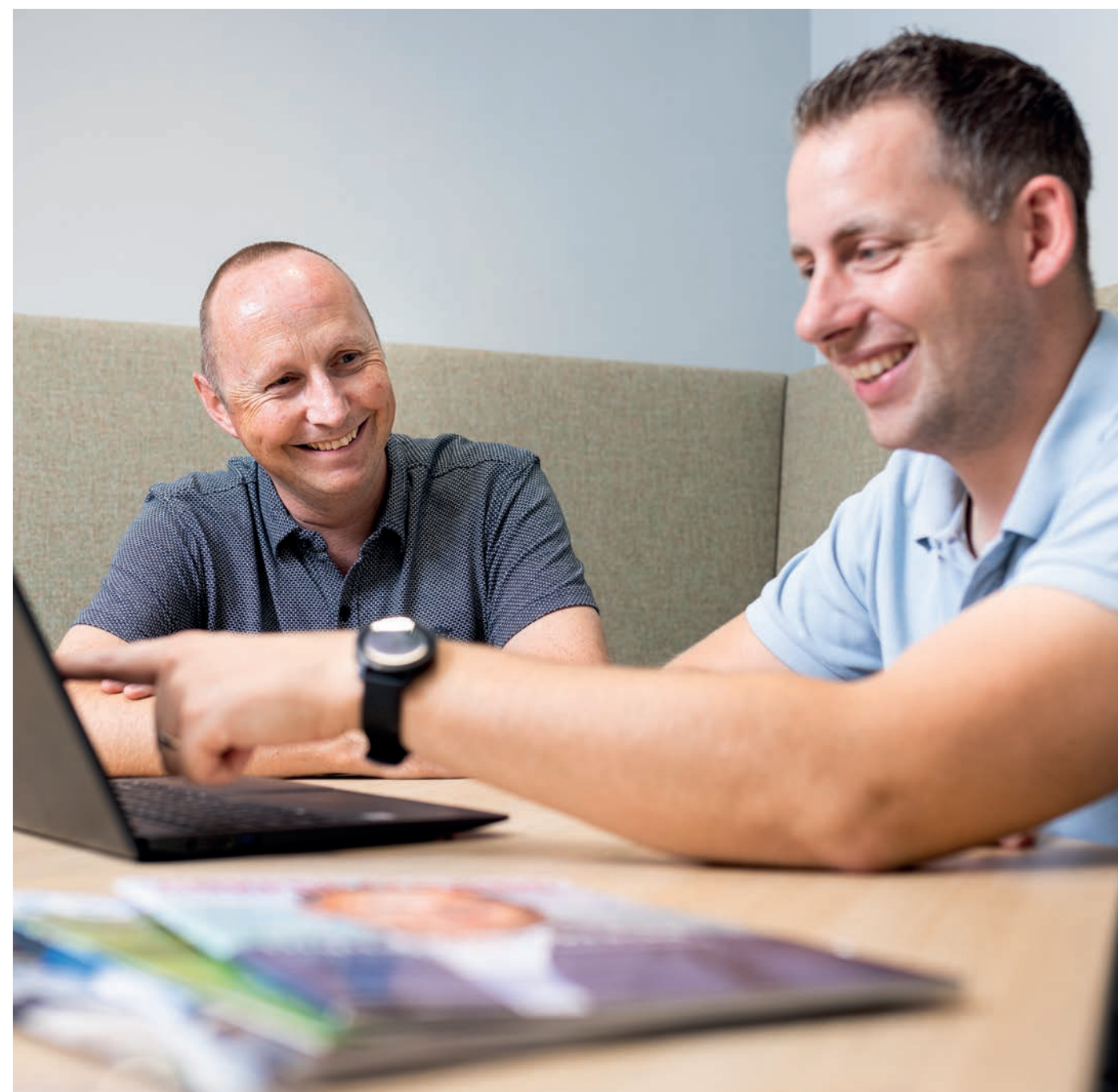
DE VERBINDENDE FACTOR
VAN AL JOUW CLOUD DIENSTEN



Benieuwd naar de Interforce Cloud?
Scan de code en check de info op onze website.

WWW.INTERFORCE.EU

interforce
cloud partner



Kennisdeling gaat niet alleen over hoe je processen inricht,
maar ook hoe je je systemen gebruikt

sluiten. Gerd: "We zijn natuurlijk ontstaan vanuit Domaas en hebben de voordelen gemerkt van een grote groep organisaties die samenwerkt. En ook al zijn we met z'n tweeën begonnen, het moet zeker mogelijk zijn dat andere corporaties zich bij ons aansluiten. Samen komen we immers een stuk verder."

Meer kennisdeling

Op de vraag waarop de corporaties zich de komende periode verder willen focussen, sluit Pascal af: "Dat zit vooral in nóg

meer kennisdeling. Hoofdzakelijk omtrent ICT, maar ook bijvoorbeeld in de operationele tak rondom het efficiënt inrichten van processen zoals onderhoud. In de verdere toekomst zouden we ook graag samen inkoop willen doen. Daarvoor zou het helemaal geweldig zijn als nog meer partijen met ons samen willen werken, zodat je als enkele kleinere corporaties toch één grote vuist kunt maken."



HOE DUURZAAM VEILIG BEN JIJ?

Kom naar onze stand #40

Samen zetten we de stap in:

- ✓ Informatiebeveiliging en ISMS
- ✓ Hybride Privacy Officer/
Security Officer abonnement
- ✓ Awareness campagne
- ✓ Zwakhedentest security
- ✓ AVG scan en implementatie

Doe nu de
quickscan ↓



Mark Lentz en Mark Vermeer (HEEMwonen):

Nieuwe rol I&A-team leidt tot andere verantwoordelijkheden

Nieuwe technologische ontwikkelingen volgen elkaar razendsnel op, wat woningcorporaties grote kansen kan bieden. Om hier maximaal op in te spelen, komt HEEMwonen – verantwoordelijk voor zo'n 10.000 vhe in Limburg – met een nieuwe I&A-strategie waarin de belangrijkste keuzes voor de komende jaren zijn uitgewerkt. Waarom was deze nieuwe strategie nodig, wat houdt deze precies in en wat levert het de organisatie op? Strategisch inkoper Mark Lentz en data-analist Mark Vermeer lichten het toe.

data ROTONDE

De enige échte oplossing



Het enige integratieplatform die echt álle applicaties en ketenpartners met elkaar verbindt  DataRonde.com

Het ICT-landschap bij woning-corporaties is door digitalisering de laatste jaren enorm veranderd. Want wil je echt het maximale uit je systemen halen, dan is een goede integratie essentieel. DataRonde vertelt op CorporatiePlein meer over hoe ze corporaties daarbij kunnen helpen, en wij spraken er alvast over met Commercieel Manager Frans Pas.

Wat staat centraal op jullie stand op CorporatiePlein 2022?

DataRonde is de totaaloplossing in de sociale vastgoedsector die écht helpt jouw processen te verbeteren. DataRonde heeft een ijzersterk plat-

form met voor integratievraagstukken additionele oplossingen. Denk aan een Data Lake Feed, Monitoring Service, Rob 24/7 Landschapsmonitoring, Woonruimteverdeling Monitor, KOVRA/DICO Managed, Bryder Managed, Vastgoeddata op orde, Intake Managed, verhuurmutatieproces, integrale klantcommunicatie en VERA-koppelingen. Benieuwd? Kom langs op onze stand.

Voor welke informatie en kennissessies kunnen bezoekers bij jullie terecht?

Voor interne integratie- of ketenvraagstellingen kunnen bezoekers bij ons terecht. Daarnaast organiseren wij verschillende kennissessies waarbij

we 'De klant aan het woord laten' en 'Uitleg geven over ketenintegratie als de enige echte integratiespecialist'.

Op welk vlak kunnen jullie corporaties écht verder helpen?

DataRonde helpt corporaties verder door de vereenvoudiging van integraties door standaardisatie met een single point of administratie, ook in de transitie naar de cloud, het aanbieden van gedigitaliseerde processen, monitoring en ketenintegraties met verschillende domeinen. Hierdoor zijn we de enige echte oplossing bij zowel interne als externe integraties.

CorporatiePlein stand 43.

"I&A is uiteraard altijd een thema geweest binnen onze organisatie, maar we liepen tegen een aantal belangrijke I&A-ontwikkelingen aan," begint Mark Lentz het gesprek. "Denk aan het gebruik van data en robotisering, waar we iets van moesten vinden. Welke impact hebben deze ontwikkelingen bijvoorbeeld op onze organisatie, processen, beleid en systemen? Daar moeten we op voorbereid zijn. Ook willen we gebruikmaken van de kansen die deze ontwikkelingen bieden bij de uitvoering van onze dienstverlening en bedrijfsvoering. Ons informatiebeleid was verouderd waardoor we dus behoefte hadden aan een nieuwe I&A-strategie."

Nieuwe strategie

Mark Vermeer hierover: "Om deze strategie te ontwikkelen, hebben we organisatieadviesbureau Andersom benaderd. Doordat zij zich met name richtten op het proces van het bepalen van de strategie, konden wij ons focussen op de inhoud. Hun ondersteuning heeft ons diverse waardevolle inzichten en adviezen opgeleverd. Ook over hoe de aansluiting tussen de I&A-strategie en het Strategisch Koersplan van HEEMwonen gerealiseerd kan worden."

Realiseren van ambities

Over die aansluiting van de nieuwe strategie op het ondernemingsplan en de waarborging daarvan zegt Mark Lentz: "De nieuwe I&A-strategie heeft voluit de titel 'De weg naar Samen Buurtmaken met Informatisering en Automatisering' gekregen. Hiermee verbinden we onze nieuwe I&A-strategie direct aan ons Strategische Koersplan. Alles wat we doen op het gebied van I&A moet bijdragen aan het realiseren van de ambities die we hierin hebben vastgesteld."

Visie op I&A

"De vormgeving van de nieuwe I&A-strategie is gebaseerd op de nieuwe visie op I&A binnen HEEMwonen," gaat Mark Vermeer verder. "In deze visie hebben we onze ideeën over diverse onderwerpen beschreven. Je moet dan denken aan het grote en toenemende belang van data binnen HEEMwonen, de verbetering van de dienstverlening door middel van digitalisering en het gewenste niveau van de digitale vaardigheden van medewerkers. Daarnaast moet het applicatielandschap op orde zijn en moeten onze bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen optimaal ondersteund worden. Maar ook de mogelijkheden van zaken als Artificial Intelligence en Internet of Things zijn in dit proces uitgebreid aan de orde gekomen."

Goede basis

"In de komende twee tot drie jaar zullen we bij HEEMwonen met een aantal concrete ontwikkelingen aan de slag gaan," legt Mark Lentz uit. "Zo gaan we investeren in het beschikbaar maken van betrouwbare data om te analyseren, processen te verbeteren en het voorspellend vermogen te vergroten. Hiervoor moeten we echter eerst een goede basis hebben. Daar gaan we een meerjarige datastrategie voor opstellen



waarin we antwoord geven op vragen als: Van wie is data? Waar ligt het eigenaarschap? Wat is betrouwbare data voor ons? En hoe zorgen we voor dataconsistentie? Tevens bepalen we welke data we gaan vastleggen en welke datakwaliteit we nastreven."

Consequenties nieuwe strategie

"Eén van de meer in het oog springende veranderingen in de I&A-strategie is dat het team I&A een faciliterende rol zal aannemen waarbij de lijnorganisatie het eigenaarschap krijgt van I&A en de bijbehorende systemen die hierin faciliteren," gaat Mark Vermeer verder. "Een belangrijk voordeel hiervan is dat de business zelf meer regie krijgt over haar proces en hoe ze zaken wil oppakken. Een mogelijke uitdaging hierbij is wel dat de business over de nodige kennis en I&A-vaardigheden moet beschikken om deze verantwoordelijkheid te pakken. Verder zal de strategie omtrent het applicatieland-schap wijzigen. Bij HEEMwonen zullen we ons meer gaan focussen op de functionaliteit van een applicatie in plaats van het zoveel mogelijk integraal gebruikmaken van het primair systeem."

Huurders en medewerkers

"We verwachten dat er, door de focus op het applicatieland-schap, meer en betere functionaliteiten beschikbaar komen voor de huurders die het willen," besluit Mark Vermeer. "Dat leidt er ook toe dat collega's meer tijd zullen hebben voor het persoonlijk contact met de huurder waar dat nodig is. Daarnaast zal het aannemen van een faciliterende rol door I&A en daarmee het eigenaarschap bij de business, automatisch inhouden dat we van de business ook meer gaan verwachten. Denk aan digitale vaardigheden, ontwikkelingen volgen binnen hun proces, aandacht voor de veiligheid of het hebben van een visie op data. I&A wordt hierdoor onderdeel van hun functie en niet alleen gezien als een faciliterend middel om mee te werken."



Andrea van der Vaart (Chaptr2)

Stap voor stap op weg naar een toekomstbestendige I&A-organisatie

Technologische ontwikkelingen die in enorm tempo elkaar opvolgen, dreigingen op het gebied van security- en privacy en een krappe arbeidsmarkt waardoor het steeds lastiger wordt de juiste medewerkers te vinden. Hoe ben je dit soort uitdagingen de baas zodat je jouw I&A-organisatie klaarstoomt voor de toekomst? CorporatieGids Magazine sprak erover met Andrea van der Vaart, Managing Partner bij Chaptr2: “Met het uiteindelijke doel voor ogen is het eenvoudiger de juiste eerste stappen te nemen.”

Wat is een toekomstbestendige I&A-organisatie?

Een toekomstbestendige I&A-organisatie is een organisatie die goed heeft nagedacht over wat er in de toekomst op zich af komt en wat ervoor nodig is om hier goed op in te spelen. Ik denk dat iedere afdeling toekomstbestendig moet zijn. Echter wordt er te vaak in de waan van de dag geleefd en wordt er niet gestructureerd nagedacht over welke ontwikkelingen er spelen en welke impact deze hebben. Vaak wordt vergeten om stil te staan en na te denken over de toekomst zodat de organisatie zich hierop kan voorbereiden. Daarbij verandert er de laatste jaren zoveel op technologisch gebied, dat sommige I&A-organisaties een inhaalslag moeten maken.

Waarom moet de I&A-afdeling van corporaties toekomstbestendig worden?

Doordat de technologische ontwikkelingen én mogelijkheden in sneltreinvaart op ons afkomen, is het voor de business moeilijk dit bij te houden. Daarom verwacht de business steeds vaker een adviserende rol in plaats van alleen een uitvoerende. Ze willen advies over welke mogelijkheden er zijn voor een proces of vakgebied, hebben hulp nodig bij het inzetten van nieuwe functionaliteiten en verwachten vaak advies bij het digitaal vaardig krijgen en houden van collega's. Daarnaast kan een toekomstbestendige organisatie beter inspelen op andere dreigingen. Denk bijvoorbeeld aan de risico's die snelle technologische ontwikkelingen met zich meebrengen – zoals informatiebeveiliging – of de krapte op de arbeidsmarkt waardoor het steeds moeilijker wordt de juiste kennis en vaardigheden binnen de corporatie te vervullen.

Hoe groot is de transitie naar een toekomstbestendige I&A-organisatie?

Dat hangt af van de organisatie. In het algemeen gaan veranderingen dus razendsnel en moeten sommige organisaties een inhaalslag maken. In lean-termen spreken wij vaak van running the business en changing the business. Door de drukte en waan van de dag besteden we veel aandacht aan running, maar slechts weinig aan changing. Ik geloof dat je veranderen en je klaar maken voor de toekomst niet doet door er een groot project van te maken, maar juist door iedere keer kleine stapjes te nemen richting de toekomst. Maar als je het uiteindelijke doel niet voor ogen hebt, is het moeilijk om de juiste stappen te nemen.

Hoe ziet zo'n eerste stap er dan uit?

Bepaal eerst samen met de business wat toekomstbestendig voor jou betekent. Vraag wat zij nodig hebben van de I&A-organisatie. Wij hebben dit bijvoorbeeld bij Woningstichting 'thuis gedaan door middel van een interne klantarena. Dit is een manier om feedback op te halen over hoe jouw klanten de dienstverlening ervaren, hoe je ze kunt verrassen en wat er nodig is om ze tevreden te houden.

Ga daarna na hoe de toekomst er voor jouw organisatie uit ziet, wat je wilt behouden of versterken, op welke punten je wilt verbeteren en wat je zelf wilt doen of uitbesteden. Door hierover na te denken, kun je werken aan je toekomstbeeld.

Hoe behoud je een I&A-afdeling toekomstbestendig in een wereld waarin SaaS steeds meer de norm wordt?

Door hierop in te spelen natuurlijk. Dit betekent vaak minder technisch beheer en meer regie richting de leverancier. Ook kun je een adviserende rol aannemen tegenover de business. Als er veel nieuwe functionaliteiten bijkomen, is het belangrijk de gebruikers goed te begeleiden en te coachen. Ook moet de I&A-afdeling in staat zijn de juiste privacy- en securityvragen te stellen aan leveranciers om risico's te beheersen. Want hoewel je bij SaaS uitbesteedt, blijft de verantwoordelijkheid binnen de I&A-organisatie liggen.

Heeft deze verandering ook invloed op de rest van de organisatie?

Zeker. Er is immers geen proces meer te bedenken waar IT geen rol speelt. Op deze manier heeft iedereen te maken met I&A. Dit betekent bijvoorbeeld dat managers in alle geledingen van de organisatie moeten nadenken over wat IT voor ze kan betekenen en welke digitale ambitie een afdeling of proces heeft. De I&A-organisatie loopt ook door de hele organisatie; opdrachtgevers komen vaak uit de business, besluiten worden genomen met en door MT-leden en de kerngebruikers zijn de oren en ogen van functioneel beheerders.

Wat vraagt een toekomstbestendige I&A-organisatie van medewerkers?

De competenties en vaardigheden van de I&A-medewerkers veranderen hierdoor. Waar ze voorheen gericht waren op het uitvoerende, inhoudelijke en technische, wordt er nu verwacht dat ze kunnen verbinden en advies kunnen geven. De business verwacht dat I&A-medewerkers weten hoe processen met elkaar samenhangen en procesgericht en over applicaties heen proactief kunnen meedenken over verbeteringen en innovatie. Dit zorgt ervoor dat het DNA van de I&A-afdeling langzaam verandert en dat de rol van de functioneel beheerder steeds belangrijker wordt. Dit speelt niet alleen bij corporaties, maar binnen alle branches binnen alle sectoren.

Wat zou je mee willen geven aan corporaties die hun I&A toekomstbestendig willen maken?

Denk goed na over wat er op je afkomt. Waar ben je nog niet klaar voor en wat moet je verbeteren? Ga hiermee aan de slag, maar niet alleen. Betrek de business en collega's. Kijk daarbij ook welke competenties je al wél in huis hebt en waar de huidige I&A-medewerkers warm van worden. Help hen zich klaar te maken voor de toekomst. En als je duidelijk hebt wat er moet gebeuren, maak dan niet één groot masterplan. Pak het stap voor stap aan en maak hierin keuzes mét de afdeling en mét de business.



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 Versteeg

Fred Jak (de Alliantie):

Makkelijker projecten voorbereiden door inzicht in binnen- en buitenkant van onze woningen

Als woningcorporatie wil je goed zicht hebben op de status van de binnen- én buitenkant van je bezit. Maar waar het checken van het exterieur gemakkelijk gedaan kan worden door een inspecteur, kan de binnenkant van een woning soms een zwarte doos te zijn. De Alliantie heeft daarom gekozen voor het gebruik van algoritmen waardoor afbeeldingen uit het woonruimteverdeelp proces worden geanalyseerd, zodat vastgoeddata verrijkt en op één plek beheerd kunnen worden. In gesprek met *CorporatieGids Magazine* legt Manager Programma Fred Jak uit wat de voordelen zijn en hoe de Alliantie dit aanpakt.

Sonar

Voorziet elke medewerker van de juiste informatie op het juiste moment!

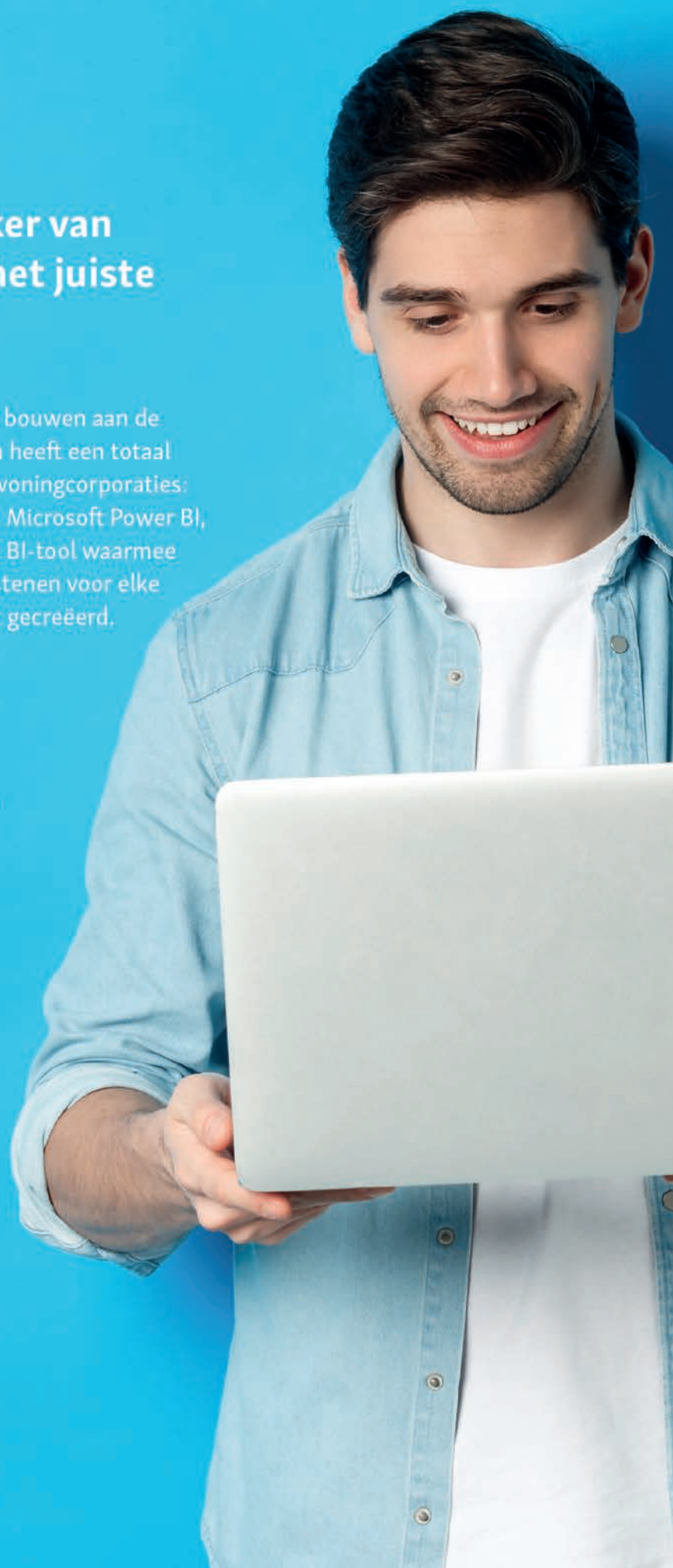
Wilt u volledig inzicht, slimmer werken en bouwen aan de toekomst op gebied van informatie? Aareon heeft een totaal Business Intelligence (BI)-oplossing voor woningcorporaties: Sonar. De Sonar-suite is ontwikkeld m.b.v. Microsoft Power BI, een zeer krachtige en gebruiksvriendelijke BI-tool waarmee op basis van een standaard set databouwstenen voor elke organisatie een maatwerkomgeving wordt gecreëerd.

De Sonar-suite bestaat uit de volgende onderdelen:

- **Sonar Corporatiemonitor:**
Brengt prestaties van uw organisatie in kaart, bijvoorbeeld KPI's.
- **Sonar Vastgoed:**
Integraal sturen op alle activiteiten die voortvloeien uit het beheren van een vastgoedportfolio.
- **Sonar dVi:**
Efficiënt en eenvoudig verantwoorden aan SBR-wonen.
- **Sonar Datakwaliteit:**
Gestructureerde monitoring van de datakwaliteit van uw gegevens.

CORA-KPI's en -meetwaarden zijn integraal onderdeel van deze oplossing.

Voor meer informatie ga naar www.aareon.nl.



De wens om makkelijker vastgoedinformatie op te halen én deze actueel te houden, leeft al een tijdje bij de Alliantie. Fred: "Ongeveer vier jaar geleden hebben we – samen met een achttal andere corporaties – gekeken naar hoe we dit het beste kunnen oppakken. Onze keus is toen gevallen op het gebruik van algoritmen. Deze kunnen via beeldherkenning zaken als gebouwen, elementen, afmetingen en aantallen herkennen en de kwaliteit borgen. Hiermee kan de inspectie van de buitenkant van onze woningen – zoals de daken en gevels – eenvoudiger en deels geautomatiseerd uitgevoerd worden."

projecten beter voorbereid worden. Vragen over de maatvoering, kwaliteit van een pand of infrastructuur kunnen vooraf worden beantwoord. We zijn hierdoor niet langer afhankelijk van enkele bezoeken, maar hebben beter inzicht in ons bezit waardoor we de juiste dingen op het juiste moment kunnen uitvoeren."

Keukens en kozijnen

Het creëren van zulk inzicht over de binnenkant van een woning is vaak een stuk lastiger, beaamt Fred: "Hiervoor heb je normaliter toegang nodig van de bewoner, een extra



Door het gebruik van beeldmateriaal zijn mensen in veel mindere mate op locatie nodig. We kunnen de werkzaamheden van 5 fte mede hierdoor nu met 1,5 fte uitvoeren

Betere voorbereiding

Het team dat inspecties uitvoert en verantwoordelijk is voor het updaten van vastgoedinformatie over het exterieur, bestond oorspronkelijk uit vijf eigen medewerkers. "Door het gebruik van beeldmateriaal zijn deze mensen in veel mindere mate op locatie nodig. We kunnen de werkzaamheden van 5 fte mede hierdoor nu met 1,5 fte uitvoeren. Die laatste 0,5 fte is iemand die na dit jaar pensioneert. De overgebleven medewerker is inmiddels gecertificeerd dronepiloot en wordt ingezet om detailbeelden van de buitenkant in kaart te brengen. Dat we niet op locatie aanwezig hoeven te zijn, is niet alleen voor onze collega's maar ook voor onze partners in onderhoud-, verduurzamings-, of renovatieprojecten een stuk makkelijker. Omdat we gegevens makkelijk kunnen ophalen, kunnen deze

handeling. Maar dit inzicht is wel belangrijk. Je komt bijvoorbeeld achter interieurelementen die nergens zijn vastgelegd, zoals de types en maatvoering van keukens of kozijnen, of hele gedetailleerde informatie over het type kraan of sanitair in de woning. De beschikbaarheid van deze data heeft voor ons en onze partners grote voordelen. Omdat we de juiste materialen kunnen meenemen, vergroot dat het percentage first-time-fix, reparatieverzoeken zijn makkelijker te interpreteren en de communicatie met ketenpartners gaat eenvoudiger."

Interieurdata

De Alliantie heeft sinds begin dit jaar daarom de interieurdata vanuit WoningNet-advertenties meegenomen in de algoritmen. Fred: "Dit betekent dat we de foto's van de



“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

binnenkant van de woning laten analyseren en daarmee onze vastgoeddata verrijken. Omdat interieurfoto's natuurlijk gedateerd kunnen zijn, kunnen we ze iets minder goed gebruiken om de kwaliteit van de binnenkant te bepalen. Maar de WoningNet-data zullen ons enorm helpen bij het vaststellen van de typologie, hoeveelheden en aanwezigheid van onderdelen in de woning.”

“De data die we uitwisselen is primair gerelateerd aan onderhoudsprocessen. Welke onderdelen zijn bijvoorbeeld aanwezig in de woning en van welk type zijn deze. Maar ook; hoe kun je het gebouw of complex het beste bereiken en wat zijn eventuele risicosituaties. Bijvoorbeeld het in beeld hebben van bomen die in de buurt van eengezinswoningen staan. Die kunnen zorgen voor overlast doordat afgevalen bladeren de dakgoot verstoppert met wateroverlast tot gevolg. Hier hebben we vervolgens de keuze om op die specifieke locaties preventief te reinigen en overlast te voorkomen. Het is dan fijn dat we niet alleen beelden van de panden hebben, maar ook van de directe omgeving.”

Data hergebruiken

Het hergebruiken van data is iets wat overal binnen de Alliantie voorkomt, gaat Fred verder: “En soms zelfs niet eens bewust. Zo zijn wij sinds 2007 bijvoorbeeld verplicht om huurwoningen te voorzien van een geldig energielabel. Vanuit compliance worden woningen gelabeld, maar die data kunnen we ook gebruiken bij onderhoud of verduurzaming. Een ander voorbeeld is dat wij in 2020 in het kader van de energietransitie een atlas hebben opgesteld waarin per wijk een warmtevisie is opgesteld. Dit wordt vervolgens weer toegepast in ons verduurzamingsprogramma. Het hergebruik van data uit het woonruimteverdeelproces om meer inzicht te genereren over ons bezit, is voor ons dan ook een logische, volgende stap.”

Kwaliteit borgen

“Het borgen van datakwaliteit is uiteraard zeer belangrijk,” vervolgt Fred. “Daarom is de Alliantie al enige tijd aan het professionaliseren op datagebied. Naast de opzet van een datahuis, zijn ook dataeigenaren en een databoed benoemd. Zo wordt datamanagement en -kwaliteit integraal aangepakt. Ook is er een DCC – een Data Competentie Centrum – opgezet met daarin onder andere data stewards die de datakwaliteit in de gaten houden en daar analyses op kunnen loslaten. Op deze manier houden we de verkregen gegevens – ook die uit de algoritmen – van een zo hoog en betrouwbaar mogelijk niveau.”

Wateroverlast en 3D

Het halen van interieurdata uit de WoningNet-foto's is volgens de Alliantie echt een innovatie. Fred blikt alvast vooruit naar andere processen waar dit beeldmateriaal meerwaarde kan



bieden. “Denk bijvoorbeeld aan vraagstukken over wateroverlast – je kunt zien of het een groene of grijze tuin is – of rotzooi op locaties die kunnen wijzen op vervuiling en een verminderde leefbaarheid. Ook willen we kijken naar circulariteit, door bij sloop soortgelijke kozijnen te lokaliseren zodat dit in één project kan worden opgepakt.”

“Een andere stip op de horizon – eentje waarvan we inmiddels al met de voorbereiding van een pilot bezig zijn – is het omzetten van actuele beelddata in 3D-vorm, zoals ook aan de buitenkant wordt gegenereerd met een drone. Hiermee zou bij elke toekomstige mutatie elke lege woning en elk woningtype met een 3D-scan een volledig beeld geven, en zo de interieurdata een boost geven waardoor we nog beter inzicht hebben in ons bezit en onderhoud nog preciezer kan plaatsvinden.”



Joyce van Oostveen en Tom Haarman (SmartR):

Echt transformeren door plezier en lol voorop te zetten

Woningcorporaties hebben te maken met grote, maatschappelijke uitdagingen. Uitdagingen die vragen om een meebewegende organisatie. Maar veranderen kan pijn doen en leiden tot weerstand. CorporatieGids Magazine sprak met Manager Consultancy Tom Haarman en Strategie, Marktonwikkeling & HR Manager Joyce van Oostveen van SmartR over hoe je organisaties wel meekrijgt: “Door plezier en lol voorop te zetten, neem je deze angsten weg en creëer je enthousiasme en motivatie om écht stappen te zetten.”

Wat houdt plezier en lol voorop zetten in en waarom is dat zo belangrijk?

Vaak voelen we primaire weerstand bij verandering. Dan ontbreekt het aan enthousiasme en motivatie om te veranderen. Vaak omdat er onvoldoende zicht is op het nut van een verandering, of dat ook als een verbetering wordt ervaren of meer als een diskwalificatie van de huidige manier van werken. Wij geloven dat een verandering die tot verbetering leidt niet alleen een noodzakelijk functioneel karakter heeft, maar ook juist werk leuker kan maken. Door hier specifiek aandacht voor te hebben, wordt het resultaat omarmd en de weg er naartoe soepeler. Als we focussen op dingen leuker maken, wordt het pas écht beter.

Waarom is het voor corporaties nodig om te transformeren?

Verbeteren is een term die enige allergie bij ons oproept. Het voelt verwijtend. Als corporatie heb je een belangrijke rol in de lokale huisvestingsvraagstukken en in het verduur-

Er zijn echter meerdere ingrediënten die de context van de transformatie bepalen. Daarom is zomaar starten met een transformatie in onze ogen zinloos. Het begint altijd met een brede analyse waarin het doorgronden van het vraagstuk en doorleving van de organisatie centraal staan. Pas na een dergelijk onderzoek kan de juiste route worden bepaald.

Dit vertaalt zich uiteindelijk ook in hele kleine praktische ‘pleziertjes’. Hier gaan we ook altijd specifiek naar op zoek. Zo constateerde bijvoorbeeld een collega in de analysefase veel negatief sentiment rondom het gebruik en verantwoorden van de bedrijfsauto bij mutatiwerkzaamheden. Door ook dit te betrekken in de scope van de totale procestransformatie, werd deze last weggenomen en kwam het plezier in het werk weer terug. Of bij een andere corporatie waar proactief klantcontact is geïmplementeerd, waardoor medewerkers nu leuke gesprekken voeren met huurders na reparatieherstel.

Je werk met plezier beleven is natuurlijk belangrijk, maar wat hebben de organisatie en huurders hier uiteindelijk aan?

Blijde medewerkers zorgen voor blijde huurders. Enthousiasme komt van binnenuit, vanuit de organisatie en de mensen. Dat plezier zorgt voor transformatie. Daar plukken de organisatie en de huurders vruchten van. Daarnaast zorgt werkplezier ervoor dat je mensen kunt binden, wat een belangrijke pijler is voor kwaliteit en continuïteit. Je doet immers de dingen die je leuk vindt en maakt de dingen die je doet leuk.

Hoe creëer je dit enthousiasme en plezier?

Vanuit de analyse halen wij veel op. Onder andere een passende werksfeer van het transformatieproces. Door ervoor te zorgen dat het veilig én leuk is om deel te nemen in projecten, zorgen we voor actieve en enthousiaste participatie. Lol betekent niet dat alles wordt weggelachen. Maar waar gelachen wordt, wordt juist serieus geluisterd. Door plezier te hebben in wat je doet, kun je zaken serieus nemen en met de goede mindset aanvliegen.

Daarnaast zijn er verschillende ingrediënten die de leukste ideeën en mooiste discussies op gang brengen. Denk aan het vieren van mijlpalen en resultaten, creatieve en interactieve werkvormen, bijzondere werklocaties of ruimte en beslissingsbevoegdheid bij de projectgroep. Allemaal geen doel op zich, maar het heeft wel een grote bijdrage aan hoe men een project beleeft. Zo creëer je een situatie waar men onderdeel van wil uitmaken en waar – als het moet – net een extra stapje wordt gezet.

Wat zou je corporaties willen meegeven die weerstand bij zichzelf herkennen?

Erken weerstand en laat het er zijn. Iedereen mag er zijn met zijn of haar eigen uitdagingen en sentiment. Belicht de kant van de kansen en vooral de lol en het plezier. Sterker nog, zet deze juist voorop. Dan kom je volgens ons tot de mooiste successen.



zamen van het wonen. Dit zijn dynamische opgaven die telkens nieuwe inzichten geven, nieuw beleid opleveren of veranderende behoeften kennen. Als corporatie beweeg je mee met deze ontwikkelingen, die ook impact hebben op bijvoorbeeld je eigen dienstverlening of proceshuis. Tel daar nog de digitale ontwikkelingen of de schaarste aan personeel bij op en je hebt voldoende reden om te ‘verbeteren’.

Daarom spreken we bij SmartR niet over verbeteren maar over transformeren. Nieuwe inzichten en een andere tijdsgeest vragen om aanpassingsvermogen van zowel de corporatie als de corporatiemedewerker. Dat is niet verbeteren, dat is transformeren.

Hoe kunnen corporaties weerstand om te veranderen wegnemen?

Weerstanden zijn veelal terecht en mogen er ook zijn. Het brengt de valkuilen, risico's en het sentiment goed naar boven.



Digitaliseer uw processen met Dynamics Empire

Intelligente oplossingen voor woningcorporaties

De Microsoft Dynamics 365-oplossing biedt gespecialiseerde functies die elke vastgoedorganisatie helpen efficiënter te worden. Dynamics Empire ERP ondersteunt alle logistieke en operationele processen die betrokken zijn bij vastgoedbeheer:

- ✓ Verhuren
- ✓ Ontwikkelen
- ✓ Inkopen
- ✓ Onderhouden
- ✓ Verkopen
- ✓ Financiën

Al je data en processen zijn gecentraliseerd in één open en gebruiksvriendelijk cloud-platform.

> Let's connect

Else Lamers en Paul Rogier (Ijsseldal Wonen):

Sectorstandaarden omarmen om verantwoording met een druk op de knop mogelijk te maken

Woningcorporaties beschikken over enorm veel data. Data die je onder andere gebruikt om intern en extern verantwoording af te leggen. Is het een utopie dat dit 'met een druk op de knop' kan? En zo nee, wat ligt daar dan allemaal aan ten grondslag? CorporatieGids Magazine sprak erover met Financial Controllers Else Lamers en Paul Rogier van Ijsseldal Wonen: "Verantwoorden wordt makkelijker als je je processen op basis van sectorstandaarden inricht en onderhoudt."

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

KEUZEVRJHEID &
WENDBAARHEID

VEILIG & SCHAALBAAR

FUNDAMENT VOOR
VERNIEUWING

DIRECT BESCHIKBAAR

 **Vastgoedtabel.nl**

Goed kunnen verantwoorden als corporatie vraagt erom dat je data op orde zijn, begint Else het gesprek: “Zoveel mogelijk gegevens op de juiste plek in je primaire systeem hebben staan is hierbij van belang. Hierbij is het ons inziens ook van belang zoveel mogelijk te standaardiseren door aan te sluiten op de sectorstandaarden die we met z’n allen hebben afgesproken. Denk bijvoorbeeld aan het Referentie Grootboek-schema; dit scheelt een hoop tijd die anders verloren zou gaan aan het aanpassen van je gegevens.”

Standaard dashboards

Data direct goed uit het primaire systeem krijgen en hier geen aanpassingen aan hoeven plegen, is voor de corporatie uit Twello de grootste uitdaging. Paul: “Ruim twee jaar geleden zijn we daarom begonnen met de implementatie van een aantal standaard dashboards met stuurinformatie. Die behoefte eraan ontstond mede doordat de rapportages uit ons bronsysteem niet goed aansloten op de manier waarop informatie verantwoord dient te worden voor de dVi en dPi. Omwille ervan wilden wij zoveel als mogelijk aansluiten op sectorstandaarden, zodat je bij de verantwoording deze gegevens niet nog een keer op een andere manier hoeft te presenteren.”

Data op orde

“Binnen IJsseldal Wonen hebben we onze data redelijk op orde,” gaat Paul verder. “Sinds de komst van de dashboards hebben we veel tijd gestoken in het zoveel mogelijk op orde krijgen van onze gegevens. De implementatie van de dashboards heeft hieraan zeker een bijdrage geleverd. Afwijkingen of ontbrekende gegevens worden direct geconstateerd, zodat je weet waar verbeterpunten liggen. Of onze grootte – 3.700 vhe met ongeveer 30 fte – verantwoorden makkelijker of moeilijker maakt weet ik niet. Het ligt er meer aan hoe je je processen hebt ingericht en onderhoudt.”

Data en verantwoording verbeteren

Op de vraag of het aanleveren van de dVi en dPi als een last of lust gezien wordt door de organisatie, zegt Else: “Het is uiteraard altijd een administratieve last. Het moet wel gezegd worden dat deze de afgelopen jaren al een stuk minder is geworden door vermindering en vereenvoudiging van de uitvraag. De dPi hebben we vorig jaar voor het eerst system-to-system aangeleverd, maar dat is een stuk eenvoudiger dan de dVi, omdat daarbij ook informatie gevraagd wordt die je niet makkelijk uit je primaire systeem kunt halen. Er gaat natuurlijk tijd zitten in het aanleveren van de dVi en dPi, maar doordat we deze zaken moeten verantwoorden stuiten we soms wel op zaken die we nog verder kunnen verbeteren. Op deze manier kan je je data en de verantwoording blijven verbeteren en wordt het een lust.”

System-to-system

Het system-to-system aanleveren wat IJsseldal Wonen afgelopen

jaar voor het eerst heeft gedaan, deed de corporatie in samenwerking met Skarp. “Normaliter lever je de dVi aan via het portaal van SBR-wonen,” legt Paul uit. “Skarp heeft zelf een portaal gebouwd die eigenlijk exact overeenkomt met die van SBR-wonen. Het grote verschil is dat in het portaal van Skarp veel meer gegevens vooraf zijn ingevuld doordat deze rechtstreeks uit ons primaire systeem gehaald worden. Dat scheelt ons een hoop werk.”

Meer inzicht

Op de vraag of het met een druk op de knop aanleveren betekent dat je minder grip of zicht hebt op je data, zegt Else: “Integendeel, we hebben nog net zoveel – zo niet meer – zicht op wat we doen omdat we de gegevens vooraf zien voordat we op de verzendknop drukken. Je hebt dus gevoel bij de gegevens die je gaat versturen en je kunt hier controle over verrichten. Bij de implementatie van de dashboards met stuurinformatie, waaronder de dVi-module ook valt, heb je deze gegevens ook al gevalideerd en heb je in feite dagelijks zicht op de meest recente stand van zaken.”



Dezelfde taal

Het gebruik van sectorstandaarden is volgens het duo enorm belangrijk bij het aanleveren van uniforme informatie zoals de dVi en dPi. Else: “Alleen al voor een goede vergelijkbaarheid omdat iedereen dezelfde ‘taal’ spreekt. Het gebruik van standaarden wordt nog belangrijker wanneer je je data rechtstreeks uit je primaire- en expertsystemen wilt halen, bijvoorbeeld voor system-to-system aanlevering. Het ultieme doel is immers dat je zonder verdere tussenkomst je gegevens

#Beleef de digitale expeditie

Jouw expeditie start
op het CorporatiePlein!
Stand #4



WIECK MOLENDIJK
CONSULTANTS

Leiders in digitale expeditie

Scan de QR code
en start jouw
digitale expeditie



wilt presenteren en aanleveren. De verschillende software-leveranciers binnen de sector zouden zich – voor zover dat nog niet gebeurt – nog meer aan deze standaarden moeten conformeren.”

Datakwaliteit

De standaarden leiden uiteindelijk tot betere datakwaliteit, gaat Paul verder. “Bij verantwoording is dat natuurlijk essentieel, anders wordt verkeerde of helemaal geen data gepresenteerd in het platform. Zo wordt bijvoorbeeld bij het verantwoorden van toewijzingen in de dVi onderscheid gemaakt tussen zelfstandige en onzelfstandige woongelegenheden. Wanneer je deze typering niet goed in je primaire systeem hebt staan, worden de data ook niet juist gepresenteerd. Het op orde brengen van je datakwaliteit is één, maar het is ook een uitdaging deze op orde te houden. Dit hebben we geprobeerd te borgen in verschillende processen, aangevuld met werkinstructies. Daarbij worden we geholpen door de dashboards van Skarp. Zien wij hier bijvoorbeeld een vreemde afwijking, dan geeft dat een trigger om het te onderzoeken en waar nodig te verbeteren.”

Bewustwording

Goede datakwaliteit en sectorstandaarden zijn dus essentieel om verantwoording met een druk op de knop aan te leveren. Op de vraag wat het van medewerkers vraagt, zegt Else: “Over het algemeen zullen ze in de praktijk weinig merken van de system-to-system aanlevering. Je moet je wel bewust

zijn dat het enorm belangrijk is om data juist en volledig in te vullen. Ook gegevens die voor een medewerker in eerste instantie wellicht niet van belang lijken te zijn, maar verderop in het proces door een andere collega worden gebruikt. In enkele gevallen kan het voorkomen dat er bijvoorbeeld sprake is van vervuiling in het grootboek waardoor de verantwoording onjuistheden bevat. Dit vraagt soms kleine aanpassingen van het proces.”

Efficiënter

“Het werken met betrouwbare data stelt ons uiteindelijk ook in staat de huurders beter en sneller van dienst te zijn,” gaat Else verder. “We werken als organisatie efficiënter waardoor we meer tijd hebben voor andere zaken en huurders die maatwerk nodig hebben.”

Handwerk uitsluiten

“We hebben inmiddels ervaren dat de system-to-system aanlevering via het Skarp-portaal technisch werkt en gebruiksvriendelijk is,” sluit Paul het gesprek af. “Wat dat betreft heeft de techniek zich bewezen. Vooraf stonden al heel veel gegevens juist ingevuld, maar wij zijn van mening dat dit nog vollediger en beter kan. Zo hebben wij het kasstroomoverzicht bijvoorbeeld nog met de hand in het portaal moeten vullen. Die uitdaging gaan wij voor aankomend jaar met onze softwareleveranciers graag aan. Wij willen onze datakwaliteit hiervoor nog beter op orde hebben zodat de dVi-aanlevering ons aankomend jaar nog minder tijd gaat kosten.”



**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

Doe je het nu goed

of morgen over?

wosjapue

www.tijdvoorandersom.nl

ORGANISATIEADVIES - DIGITALISERING - GASTVRIJHEID & KLANTGERICHTHEID

Column

Brandjes blussen



Gerard van Bortel is universitair docent housing management aan de TU Delft, lid van de raad van commissarissen van woningcorporaties Rochdale in Amsterdam en Het Grootslag in Wervershoof op voordracht van de huurdersorganisaties, en lid van het landelijk bestuur van de Woonbond.

'Regie nemen op complexe verdelingsvraagstukken' en 'het herwinnen van de publieke ruimte op het vrije spel der krachten', zo omschreef Hugo de Jonge begin dit jaar zijn woonbeleid als kersverse minister voor Volkshuisvesting. In een eerdere column vroeg ik me af hoe ver die regie reikt en waar die omslaat in hiërarchische sturing.

Inmiddels weten we meer. De landelijke overheid heeft haar hiërarchische ruimtelijke ordeningskanon naar buiten gereden om de vestiging van een AZC af te dwingen in een door de COA aangekocht hotel in Albergen. Is dit een nobele actie om asielzoekers een degelijk dak boven het hoofd te bieden of een tot mislukken gedoemde wanhoopsactie?

Kim Putters, voormalig directeur van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP), haalt in zijn boek 'Het Einde van de BV Nederland' (2022) een mooie uitspraak van Søren Kierkegaard aan: "Wie met de tijdgeest trouwt is snel weduwnaar." We zijn te veel geneigd om naar het hier en nu te kijken en hebben te weinig oog voor lange termijneffecten. De huidige asielcrisis is een sprekend voorbeeld daarvan.

De gedwongen vestiging van een ACZ in Albergen is een nogal onbeholpen poging om een brand te blussen die is ontstaan door de lange termijneffecten van een stiefmoederlijk onderhouden asielsysteem. Hetzelfde kun je zeggen van de manier waarop wij wonen hebben georganiseerd. Ook dat systeem – de vaak geroemde Nederlandse volkshuisvesting – piept en kraakt door roofofbouw en gebrek aan onderhoud. Ze is, om de titel van Cody Hochstenbach's boek te lenen, nogal 'Uitgewoond'.

Laatst las ik de prachtige uitspraak: "Als de overheid aan burgers geen ruimte laat om eigenaar van het probleem te zijn, hoe kun je dan verwachten dat ze eigenaar van de oplossing worden." Als er ergens een domein is waar de meeste burgers zich geen eigenaar kunnen voelen, dan is het wel wonen en ruimtelijke ordening. In Nederland is dat bij uitstek het domein van instituties, zoals overheden, woningcorporaties, ontwikkelaars en bouwers. Burgers hebben vooral de rol van consumenten (als ze kapitaalkrchtig genoeg zijn) of van cliënten en woningzoekenden (als ze via een wachtlijst of woonruimteverdeler op hun beurt moeten wachten).

Hoe maken we burgers eigenaar van de oplossing in plaats van aanbrengers van problemen? Welke overheidsregie is daarvoor nodig? In ieder geval niet – of niet alleen – door het blussen van brandjes. Natuurlijk, we moeten woonruimte realiseren om uit de asielcrisis en de wooncrisis te komen. Maar de regie van Hugo de Jonge op die 'complexe verdelingsvraagstukken' moet burgers omarmen en niet, zoals in Albergen, uitsluiten.

Aansluitend bij het gedachtegoed van Kim Putters heeft Nederland een mens- en samenlevingsgerichte overheid nodig. Een overheid die een duidelijk toekomstperspectief schetst waarbij de waarden die we met ons woonbeleid nastreven centraal staan. Een systeem dat eerlijke kansen biedt voor iedereen, een systeem dat niet gaat voor winst en efficiëntie, maar om de langetermijn resultaten die we als samenleving willen realiseren.

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

Donderdag 22 september, Expo Houten:

CorporatiePlein: Daar moet je als corporatiemedewerker gewoon bij zijn

CorporatiePlein komt eraan! Op 22 september vindt deze 'Dag van de Woningcorporatie' traditiegetrouw weer plaats in Expo Houten. Woningcorporaties en exposanten zijn het roerend met elkaar eens: "CorporatiePlein? Daar moet je gewoon bij zijn." De deuren gaan open om 09:30 uur, aanmelden kan nog steeds op corporatieplein.nl.

Als je werkzaam bent bij een woningcorporatie – het vakgebied maakt eigenlijk niet uit – word je voortdurend uitgedaagd. Binnen het grotere geheel van 'de kerntaak' speelt de bedrijfsvoering en ICT-huishouding van de corporatie een niet te onderschatten rol. Of je nu bestuurder bent of manager of medewerker binnen het domein Wonen, Onderhoud, Finance & Control, I&A of Communicatie, iedereen beseft dat alles optimaal moet zijn om als corporatie goed te kunnen presteren.

Alles moet kloppen

Hebben wij onze processen en data op orde en kunnen we daar op sturen, verantwoorden en prognosticeren? Is onze ICT-huishouding solide, goed beveiligd en klaar voor de toekomst? Zitten onze medewerkers op de juiste plek en beschikken ze over de benodigde vaardigheden? Kunnen we de vragen van huurders efficiënt beantwoorden, ondersteunen we zelfredzaamheid met gebruiksvriendelijke tools en hebben we oog en oor voor de meest kwetsbaren binnen onze doelgroep? Voeren we dagelijks onderhoud juist in time uit en gebruiken we daarin al de voorspellende kracht van data? Met vragen zoals deze zijn vele A4'tjes te vullen. Het simpele antwoord is dat alles gewoon moet kloppen.

In vrijwel alle facetten van de bedrijfsvoering van de corporatie spelen ICT-oplossingen een cruciale rol en kan ICT-innovatie het antwoord zijn om knelpunten op te lossen en doelen eenvoudiger te bereiken. Het is dus niet gek dat CorporatiePlein de afgelopen jaren is uitgegroeid tot dé Dag van de Woningcorporatie, waar corporatiemedewerkers uit alle vakgebieden graag naartoe gaan om kennis en inspiratie op te doen en te netwerken. Managers die samen

met hun team op zoek gaan naar de beste oplossing en collega's die verschillende exposanten bezoeken en tijdens de lunch ervaringen uitwisselen. Het is mooi om te zien dat corporatiemedewerkers de verantwoordelijkheid nemen en gericht op zoek gaan naar verbeterpunten. CorporatiePlein, daar moet je gewoon bij zijn!

Greep uit programma

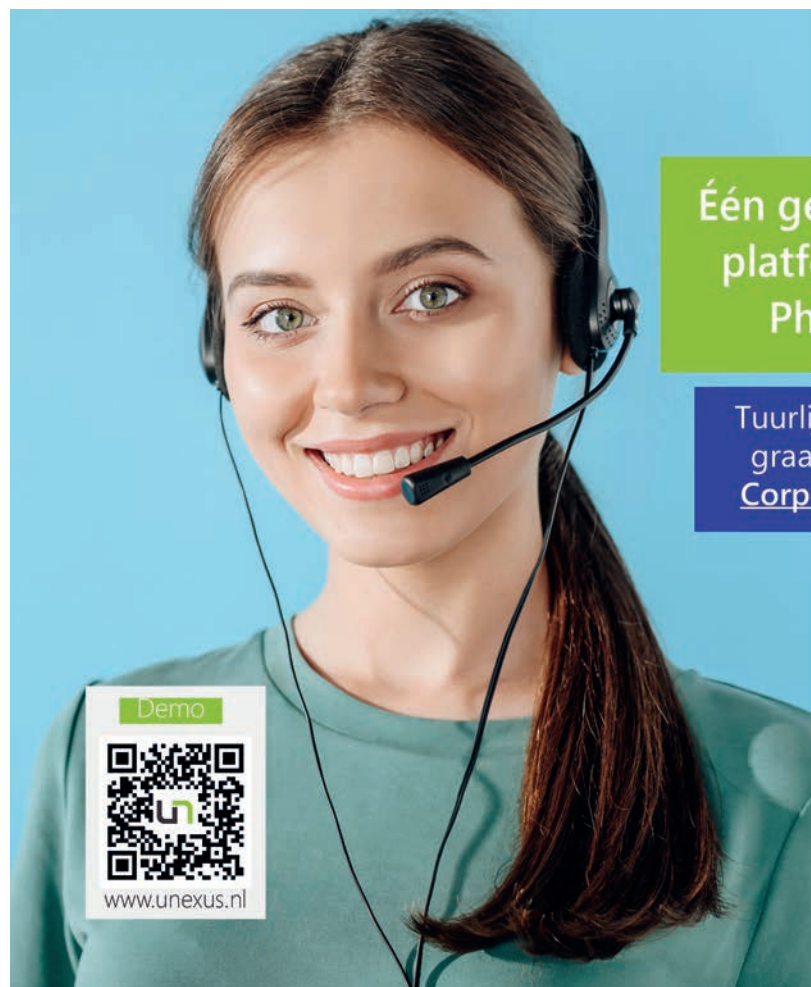
Op CorporatiePlein is binnen alle facetten van de bedrijfsvoering kennis in overvloed. Veel exposanten delen dat op hun stands, in veel gevallen onder meer in de vorm van kleinschalige kennissessies. Op de volgende pagina's vind je een greep uit het programma-aanbod. Op de website corporatieplein.nl vind je in de meeste gevallen per onderwerp wat nadere informatie.

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.

Openingstijden

De deuren van CorporatiePlein gaan om 09:30 uur open. Omstreeks 16:00 uur eindigt de beurs met een gezellige netwerkborrel. Mis het niet, mocht je nog niet zijn aangemeld, doe dat dan gelijk even op corporatieplein.nl. Tot 22 september in Expo Houten!



Één geïntegreerd communicatieplatform mét Microsoft Teams Phone System integratie?

Tuurlijk kan dat. Hoe? We vertellen je er graag meer over. Bijvoorbeeld op het CorporatiePlein. Op standnummer 66.

UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS

Hybride werken
Omnichannel
Telefonie van de toekomst

Demo
www.unexus.nl

DĀK
Dé app voor woningzoekenden

Meer weten over DĀK?
Scan de QR-code.

De ervaring die uw woningzoekenden willen.

Beoordeling: 4.4



EXPOSANTENPROGRAMMA CORPORATIEPLEIN 2022

Hieronder vind je het op dit moment bekende aanbod van kennissessies en onderwerpen van exposanten, waarvoor je gedurende CorporatiePlein 2022 doorlopend op de stand van de exposant terecht kunt.

STAND / EXPOSANT	STAND / EXPOSANT	STAND / EXPOSANT
2/ Intratone De centrale toegangshal van complexen op afstand beheersbaar maken	10/ ziezodan Ogen achter de voordeur bij dagelijks reparatieonderhoud	18/ DI Blue Hoe je met low-code je (digitale) huurder- en medewerker ervaring kunt boosten
3/ Reasult Houd controle en overzicht bij vastgoedontwikkeling	10/ ziezodan De voordelen van een digitaal platform voor reparatieonderhoud voor woningcorporaties	18/ DI Blue De woningcorporatie van de toekomst – van frictie naar flow
5/ NEH Uw data nog veiliger! Verklein de risico's van een hack! Leer bij ons hoe!	12/ Previder Altijd, overal en veilig samenwerken	21/ SmartR Wat staat er bij jou op het jaarplan?
5/ NEH In 5 stappen naar werken in de Cloud met Microsoft Azure. Wij vertellen hoe!	13/ Data B. Mailservice De kracht van klantgerichte communicatie	23/ Batavia Groep Aan de slag met beheerplannen!
6/ Zig Best of both worlds: verhuurdata, proces- en verantwoordingsinformatie op één platform	13/ Data B. Mailservice Communiceer uw boodschap via het gewenste kanaal van de huurder	23/ Batavia Groep Van data naar KPI's. Gemakkelijk data omzetten naar informatie waarop u kunt sturen
6/ Zig De persoonlijke app voor woningzoekenden en huurders	14/ Spotr Welke programmadirecteur ben jij? Ontdek jouw vastgoed-avatar!	24/ Vastware Beleidsmatig sturen op de 4,5 miljard euro in de integrale meerjarenplanning is een vereiste
9/ Claranet Security voor woningcorporaties, te belangrijk om niet serieus te nemen	16/ Sdu Het opstellen van een goede, consistente en volledige procesinventarisatie	25/ EntrD Documenten opschonen geen illusie maar werkelijkheid!

EXPOSANTENPROGRAMMA CORPORATIEPLEIN 2022

STAND / EXPOSANT

STAND / EXPOSANT

STAND / EXPOSANT

STAND / EXPOSANT

STAND / EXPOSANT

STAND / EXPOSANT

26/ **10FORIT**

Customer first, technology second. Technologie in dienst van optimale klantcommunicatie

35/ **MY-LEX**

Corporaties een totaaloplossing bieden voor het beheer van de gehele document-lifecycle

43/ **DataRotonde**

Ketenintegratie: Datarotonde, de enige echte oplossing!

30/ **De Processpecialisten**

Corporaties hebben een onmisbare rol in de opgaven voor de komende jaren. Wat is die rol en hoe krijgt u dit werkend?

36/ **Ortec Finance**

De AEDES Routekaart in SAM

43/ **DataRotonde**

Datarotonde: De klant aan het woord...

30/ **De Processpecialisten**

U heeft programma's, projecten en uw huidige manier van sturen in uw organisatie. Hoe gaat u proces- en resultaatgericht sturen?

37/ **TOPdesk**

Enterprise Service Management bieden met een glimlach

44/ **MLC**

Zonder procesgericht werken geen tevreden huurder

31/ **OneXillium**

Enterprise Information Management inzetten voor je totale organisatie

39/ **Enserve**

Niet steeds opnieuw het wiel uitvinden rondom vragen over woonruimteverdeling

46/ **Qonsio**

Corporaties ontzorgen bij het gebruik van financiële producten

31/ **OneXillium**

De waarborging van informatie voor de langere termijn

41/ **COENCAD**

Datakwaliteit: het fundament voor corporaties in 2050

49/ **Andersom**

Als mensen verandering dragen, zorgt verandering voor succes

32/ **Interforce**

Doorpakken met hybride werken

41/ **COENCAD**

COBIM: BIM maar dan praktisch. Bekijk hoe automatisering in BIM zorgt voor optimalisatie van datakwaliteit.

50/ **Luxs**

Van de slimme meter voor gebouwen met blokverwarming naar de Digital Twin

32/ **Interforce**

Veilig werken met 365

42/ **Hersense**

Vertrouwen is goed, maar regie op ICT is beter!

50/ **Luxs**

Van Digital Twin naar inzichten in leefbaarheid en betaalbaarheid

34/ **Hoppering**

Digitaliseren met Hoppering: tijd voor het alternatief

42/ **Hersense**

Borgen van informatiebeveiliging en privacy binnen functioneel beheer

51/ **Hercules Software**

De bewezen vastgoedverhuur-administratie die loosely coupled corporaties de toekomst in helpt

51/ **Hercules Software**

Hoe verbeter jij je datakwaliteit en maak je met smart tiles jouw processen slimmer?

61/ **AVW2**

7 TIPS voor verbeterde Ketenintegratie

66/ **Unexus**

Welke meerwaarde heeft een geïntegreerd communicatie-platform voor je klantenservice?

54/ **CNS**

Verbinden van beleid en processen binnen het beleidsdashboard

62/ **Itrix**

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

66/ **Unexus**

Hoe kun je Microsoft Teams Direct Calling implementeren binnen je organisatie?

54/ **CNS**

Waar liggen de kansen voor procesoptimalisatie?

62/ **Itrix**

Dé Itrix Academy helpt u efficiënter en effectiever te werken!

67/ **VVA**

Hack Simulatie

55/ **Cegeka**

Word een connected vastgoedorganisatie met Dynamics Empire

63/ **Be Informed**

Bevrijd het proces!

68/ **Skarp**

Welke data-dashboard helpen jouw organisatie verder?

57/ **Blue-Mountain**

De toekomst van Business Intelligence: Active Intelligence

63/ **Be Informed**

De WoonBLOX community; samen software- en procesmodellen ontwikkelen en uitwisselen!

68/ **Skarp**

Hoe kun je als corporatie de dVi optimaal aanleveren?

57/ **Blue-Mountain**

Maak kennis met Katoomba, het BI-platform voor woningcorporaties

64/ **Embrace**

Conversational AI en chatbots die naadloos aansluiten op je omnichannel dienstverlening

69/ **Chaptr2**

Corporaties klaarmaken voor de toekomst door samen te denken, doen, leren en te innoveren

60/ **AddComm**

Inspelen op de laatste communicatietrends

64/ **Embrace**

Je klantportaal flexibel en eenvoudig inrichten

71/ **Van Dinther**

Structuur brengen aan de grote hoeveelheid documenten binnen corporaties

61/ **AVW2**

Uw I&A beleidsplan op 1 A4

65/ **Postex**

De best practices in klantcommunicatie laten zien

72/ **Bright Answers**

Omnichannel communicatie om klantbeleving te vergroten en zaakgericht werken te faciliteren

**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 

Mathilde Koniuszek (Thuisvester):

BI-tool voorwaarde voor een datagedreven organisatie

De rol van data wordt voor de Brabantse woningcorporatie Thuisvester steeds belangrijker. Zijn vastgoeddata altijd al belangrijk geweest, nu wordt ook de rol van andere data steeds prominenter. Thuisvester zit volop in het proces om te bepalen welke data nodig zijn om de doelstellingen te kunnen behalen. Mathilde Koniuszek, teamleider KCC Wonen bij Thuisvester, deelt haar ervaringen met *CorporatieGids Magazine*.



WWW.DAKMERK.NL

DUURZAAM GEGARANDEERD



DAKMERK. Hét kwaliteitskeurmerk voor het platte dak.

DAKMERK is hét Nederlandse kwaliteitskeurmerk voor bitumineuze en kunststofdaken. Een keurmerk dat staat voor duurzaamheid en kwaliteit, onderstreept met 10 jaar waterdichtheidsgarantie. DAKMERK dakaannemers zijn KOMO-procesgecertificeerd, alle projecten worden vooraf getoetst op systeemkeuze, pakketopbouw en materiaalkeuze. Ook controleren onafhankelijke inspecteurs de uitvoering van de werkzaamheden.

Onze dakaannemers adviseren u graag over duurzame oplossingen als zonnepanelen, daktuinen en waterberging. Voor multifunctionele gebruiksdaken kan de standaard garantie worden uitgebreid met een speciale MULTI-garantie.

U vindt alle aangesloten dakaannemers op DAKMERK.NL

✓ GETOETST
✓ GECONTROLEERD

✓ GEGARANDEERD
✓ GEBORGD

hét adviesbureau voor woning corporaties



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

“Klantbeleving is waar het om draait bij Thuisvester,” opent Mathilde het gesprek. “Ons motto is ‘Een betaalbaar thuis, voor nu en later’, waarbij we de huurder centraal stellen. Dat geeft duidelijke sturing aan onze doelstellingen en in het verlengde daarvan, het bepalen van de data die we willen gebruiken voor het bereiken van die doelstellingen. In het verleden deden we – behalve met vastgoeddata – niet veel met de beschikbare data, maar de nieuwe technologische mogelijkheden maken het mogelijk om makkelijk data te verzamelen en daar kunnen we veel van leren. Een mooi voorbeeld is de meting van de doorlooptijd van interne taken, bijvoorbeeld tussen verschillende afdelingen. Deze hebben we per afdeling beschikbaar met als resultaat dat we de verwachtingen van onze bewoners goed kunnen managen. Een belangrijk voordeel van dergelijk verwachttingsmanagement is dat het herhaalverkeer afneemt en de klanttevredenheid groter wordt.”

BI-tool

“De focus op het slim gebruiken van data wordt goed weergegeven door één van de actuele thema’s binnen Thuisvester: ‘De datagedreven organisatie’,” vervolgt Mathilde. “Concreet vertaald naar de bedrijfsvoering van een moderne woningcorporatie betekent dit onder meer: aandacht voor data, de kwaliteit en het gebruik ervan. Meten is tenslotte weten en door accuraat gebruik te maken van de moderne systemen, verzamelen we veel meer bruikbare data die we analyseren om inzichten te verkrijgen en op mogelijke situaties te anticiperen. Om beter en slimmer om te gaan met de beschikbare telefoniedata, hebben we de Business Intelligence-tool van Unexus in gebruik genomen. Met deze tool wordt het telefoongebruik binnen Thuisvester geanalyseerd en tevens de interne en externe bereikbaarheid. Denk hierbij aan lijnen die doorverbonden worden en de verbroken lijnen. De BI-tool helpt ook bij het beter managen van de wachtrij, het geeft het gedrag van collega’s weer en de pieken in het aanbod van de telefonie. De telefonie van een KCC kun je natuurlijk nooit helemaal inschatten, maar de rode draad wel. Nu kunnen de bezetting en pauzes beter ingepland worden en kunnen we onze bellers in de wachtrij beter informeren. Hierdoor kunnen zij zelf kiezen of ze nog even willen wachten of op een later moment teruggebeld willen worden. De tool levert Thuisvester dus zeer bruikbare data op en zal zeker bijdragen aan een betere klantbeleving.”

Inzicht

Over de inzichten die verkregen worden met de Business Intelligence-tool zegt Mathilde: “Eén van de belangrijkste doelen voor het KCC is uiteraard bereikbaarheid. Op KCC-niveau krijgen we vanuit de Unexus-supervisor al veel bruikbare informatie die helpt om onze bezetting zo optimaal mogelijk in te plannen. De BI-tool geeft ons echter ook inzicht in de gehele organisatie. Tijdens en na corona, hebben we bijvoorbeeld gemerkt dat de bereikbaarheid intern niet altijd optimaal



is. Dit kunnen we het beste bespreekbaar maken met objectieve cijfers. Een voorbeeld is dat we met de BI-tool per afdeling of medewerker inzichtelijk kunnen maken hoe goed deze bereikbaar is, of juist niet. Met als gevolg dat we concrete verbetermogelijkheden met elkaar kunnen bespreken. Dit objectieve inzicht is een belangrijke toegevoegde waarde van de tool.”

Samenwerking

“Unexus is onze partner op het gebied van telefonie, dus de samenwerking gaat voornamelijk over bereikbaarheid. We gebruiken bij Thuisvester nog lang niet alle mogelijkheden die deze tool biedt, maar het wordt wel steeds meer. Daarbij houden we het verschil tussen doel en middel van dataverzameling vanzelfsprekend goed in de gaten. De samenwerking bevalt goed. Wij hebben nu bijvoorbeeld de vraag uitstaan om wellicht onze vaste toestellen niet meer te vervangen op het KCC. Dit past in het flexibel werken van nu. Zij hebben veel meer verstand van de actuele mogelijkheden dus we gebruiken hen ook als sparringpartner. Na de zomer gaan we dit vraagstuk voor de toekomst bespreken.”

Big Brother

“Nee, dat is nog niet bekend,” antwoordt Mathilde op de vraag of bekend is of de klantbeleving positief gewijzigd is door het gebruik van de BI-tool. “Klantbeleving wordt altijd nog het meeste beïnvloed door de soft skills van de medewerkers, maar deze data leveren zeker een bijdrage in het totaalbeeld. Ook onze medewerkers merken er momenteel nog niets van. Hun werk is niet veranderd sinds de komst van de BI-tool. Wel zijn we aan het kijken hoe we de BI-tool kunnen uitrollen zonder medewerkers het bekende ‘Big Brother is watching you’-gevoel te geven. De tool blijft natuurlijk een middel en geen doel op zich.”

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



Rutger Horbach (Woonbron):

ICT-huishouding zo klaar mogelijk houden in deze snel veranderende wereld

Gebruik van de cloud door woningcorporaties is anno 2022 al aardig ingeburgerd. Maar waar eerst het overzetten van enkele applicaties naar de cloud de norm was, kiezen steeds meer organisaties ervoor hun hele ICT-huishouding buiten de deur te zetten. Zo koos Woonbron – verantwoordelijk voor zo’n 45.000 vhe in Zuid-Holland – onlangs voor de stap naar Azure. Waarom maakt de corporatie deze stap en welk voordeel levert dit op? CorporatieGids Magazine sprak erover met Informatie-manager Rutger Horbach.

De kern van cloudgebruik gaat verder dan enkel plaats- en tijdonafhankelijk kunnen werken, begint Rutger het gesprek. “Het houdt ook het gebruikmaken van schaalbaarheid, security, flexibiliteit en meeliften op de ontwikkelingen van reuzen zoals Microsoft in. Ik denk dat daarbij de meeste waarde ligt bij de public cloud, waarbij je gebruikmaakt van een gedeelde, online infrastructuur. Je neemt een dienst af die doorontwikkeld wordt en die voor meerdere doeleinden kan worden ingezet. Hierdoor maak je gebruik van de kracht van grotere IT-bedrijven en blijft dit betaalbaar.”

Toekomstbestendig

De cloud is tegenwoordig onmisbaar geworden voor een toekomstbestendige corporatie, vervolgt Rutger: “We willen allemaal steeds meer plaats- en tijdonafhankelijk werken. Dit konden we uiteraard ook al met onze oude Citrix-omgeving, alleen hadden we hiervoor aardig wat servers en specialistische kennis nodig. Hierdoor was dit voor ons niet erg schaalbaar. Tijdens de coronapandemie merkten we hoe belangrijk schaalbaarheid is. Met deze stap naar Azure hebben wij onze hele IT-infrastructuur inclusief de werkplekken uitbesteed, waardoor we voor Woonbron een volledige cloudbased moderne werkplek kunnen introduceren.”


COENCAD
WONINGBESTAND IN BEELD

HELEMAAL IN DE WOLKEN...



...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

Bezoek onze stand (nr. 71) op CorporatiePlein 2022 in de Expo Houten

E-CONTENT 365



TEAM-CONTENT

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

Beschikbaarheid en security

Naast schaalbaarheid en altijd en overal kunnen werken, biedt de cloud verschillende andere voordelen volgens Rutger:

“Denk bijvoorbeeld aan security. Zeker gezien de hoeveelheid datalekken en ransomware-aanvallen de laatste tijd, is dat geen overbodige luxe. De cloud heeft betere beveiliging die continu wordt bijgehouden en altijd up-to-date is. Daarnaast zal de beschikbaarheid groter zijn – een Citrix-storing kon de gehele bedrijfsvoering platleggen, dat risico is bij Azure minder groot – en kunnen we beter samenwerken. Applicaties zoals Teams en SharePoint zijn bijna onmisbaar geworden voor corporaties, en met deze stap beschikken we hier te allen tijde over.”

Van beheer naar regie

Woonbron was van oudsher een corporatie met een stevige eigen IT-afdeling en een in huis architectuur. “Bijna drie jaar geleden is besloten om onze IT-afdeling te veranderen van een beheerorganisatie naar een regie-organisatie,” blikt Rutger terug. “De stevige eigen IT-afdeling is hiermee ook gehalveerd, we gaan steeds meer gebruikmaken van bestaande standaarden in plaats van maatwerk. Door het uitbesteden van de IT-infrastructuur, hebben we ook minder eigen personeel met specialistische Azure-kennis nodig. Daarnaast verandert de scope van onze afdeling ten opzichte van alles in eigen beheer. Door meer de regie te voeren, zorgen we dat we een business partner kunnen zijn die kan helpen en innoveren.”

Schone lei

“Voor de migratie hebben we van tevoren afgesproken dat we alles opnieuw zouden installeren, dus geen lift and shift. We hebben er ook voor gekozen om alles op de meeste recente Windows-versie te zetten. Hierdoor zijn we meteen helemaal bij qua updates, en zijn we eventueel verkeerd of onvolledig geïnstalleerde onderdelen kwijtgeraakt. Woonbron begint hiermee dus echt met een schone lei op de meest recente technieken.”

Praten tussen systemen

Gebruikmaken van de cloud betekent niet dat het aan elkaar knopen van systemen lastiger wordt, legt Rutger uit: “In ons on premise landschap maakten we gebruik van de DataRotonde en dat is in de Azure-cloud niet anders. De DataRotonde heeft de migratie van het applicatielandschap en haar koppelingen naar de cloud vereenvoudigd. De koppelingen tussen de systemen die al liepen – bijvoorbeeld die tussen ons ERP-systeem Dynamics Empire en de DataRotonde – zijn direct overgezet naar de cloud. Voor onze partners verandert er daarom niets, die blijven gebruikmaken van dezelfde ingang. Aan de achterkant communiceert de DataRotonde niet meer met ons datacenter, maar met Azure.”

“Voor de paar koppelingen die buiten de DataRotonde om liepen, moesten we soms wel een oplossing vinden. Zo maakt Azure gebruik van andere technieken waardoor koppelingen anders moeten lopen. Inmiddels hebben wij deze allemaal omgezet naar de in Azure beschikbare standaarden.”

Beveiliging uitbesteed

“Veiligheid van onze gegevens, systemen, processen en beschikbaarheid is daarbij iets wat hoog op de agenda staat,” benadrukt Rutger. “Wij zijn ervan overtuigd dat we nu een betere beveiliging hebben dan in de oude situatie. Met de herstructurering van de afdeling en het outsourcen van onze IT-dienstverlening hebben we ook onze security uitbesteed.



Hiermee hebben we een professionele partij aan boord die meekijkt naar de huidige veranderingen die we doorvoeren. Ze geven gevraagd – en ongevroegd – advies en sturen bij waar dat nodig is. We zijn nu met de laatste loodjes bezig waarna de hele omgeving door hen geaudit zal worden.”

Klaar voor de toekomst

Met de transitie naar de cloud is Woonbron klaar voor de toekomst, sluit Rutger af: “Maar we zijn er nog niet. We hebben nog een aantal applicaties in Azure draaien die we kunnen ‘versaasen’. Hierdoor zal het aantal servers naar beneden kunnen. Ook hebben we nog enkele maatwerk-applicaties die we nu op een server hebben draaien, die overgezet kunnen worden naar de cloud. Verder gaan we kijken wat we nog meer uit het Power Platform van Azure kunnen halen en zijn er wellicht nog andere diensten die interessant zijn om in te zetten. Met alles wat er binnen Azure beschikbaar is, kunnen we blijven innoveren en onze business zoveel mogelijk ondersteunen om hun bedrijfsdoelstellingen te halen. Want klaar zijn in deze snel veranderende wereld? Dat ben je nooit.”



Maarten Pel (WoningNet):

Hoe hoger de druk, hoe groter het belang van rechtvaardige woonruimteverdeling

Met een tekort van ruim 300.000 woningen, groeiende wachttijden en steeds meer urgente woningzoekenden, is de druk op de woningmarkt enorm. Een tijd waarin het belang van rechtvaardige verdeling van het schaarse aantal woningen alleen maar belangrijker wordt. Dat zegt Maarten Pel, directeur van WoningNet. *CorporatieGids Magazine* sprak met hem over de uitzonderlijke situatie op de woningmarkt en wat dit betekent voor de toekomst van WoningNet.

De organisatie heeft in 2020 – het jaar voor jouw aantreden – een transitie doorgemaakt. Waarom was dat nodig?

WoningNet heeft in de afgelopen jaren de systemen voor woonruimteverdeling en voorrangdienstverlening volledig vernieuwd. We zijn van een afzonderlijk systeem voor iedere regio overgestapt op een gezamenlijk SaaS-platform voor alle gebruikers. Hierin komt nieuwe functionaliteit direct voor iedereen beschikbaar. De organisatie is ingericht op interactie met de gebruikers, die samen prioriteren en in alle fasen van productontwikkeling worden betrokken. De vernieuwing van WoningNet is een megaproject geweest. Die operatie is geslaagd en we zijn helemaal klaar voor de toekomst.

Hoe ziet de volgende fase eruit?

De focus mag nog meer verschuiven naar woningzoekenden. De basis voor woonruimteverdeling ligt in regelgeving. Toewijzing moet volgens de verordening foutloos en transparant plaatsvinden, daarover geen discussie. We hebben dit gaandeweg behoorlijk ingewikkeld gemaakt met doelgroepen, bijzondere situaties, voorrangsregelingen, passendheids-criteria en meer. Dit alles maakt het voor de woningzoekenden niet makkelijker, terwijl zij juist diegenen zijn die centraal moeten staan.

Daarom werkt WoningNet aan eenvoudige, duidelijke en intuïtieve oplossingen. Nu DĀK - onze app voor woningzoekenden - live staat in alle regio's, staan we midden in de ontwikkeling van het nieuwe portaal voor woningzoekenden. De woonwizard helpt om eenvoudig de weg te vinden naar het bij zijn woonwensen en profiel passende aanbod. We analyseren welke vragen de woningzoekende heeft en op welk moment. Daarmee zorgen we ervoor dat de woningzoekende de juiste informatie krijgt die past bij het moment in het proces.

Het is in het belang van woningzoekenden dat er aan landelijke woonruimteverdeling gewerkt wordt. De regio's die wij kennen, komen voort uit bestuurlijke samenwerkingen van gemeenten en corporaties. Deze kunnen en zullen altijd blijven bestaan. Maar deze regio's komen niet altijd overeen met het zoekgebied van woningzoekenden. We jagen woningzoekenden op kosten met meerdere inschrijvingen, waarbij je jaren ingeschreven moet staan om voor een woning in aanmerking te komen. Wie weet hoe zijn leven er over acht jaar uitziet?

Welke rol speelt woonruimteverdeling bij de huidige schaarste aan woningen?

Zonder schaarste is woonruimteverdeling overbodig. Hoe hoger de druk op de woningmarkt, hoe groter het belang van rechtvaardige woonruimteverdeling is. Bij sociale huur ontbreekt marktwerking. Daarmee is het een politieke afweging om te bepalen hoe woningen verdeeld worden en wie voorrang krijgt. Het is onze opdracht om het proces zo makkelijk en vriendelijk mogelijk te maken voor de woningzoekende, en efficiënt en werkbaar voor de corporatiemedewerker.

Woonruimteverdeling zorgt niet voor extra woningen, je kunt de nood er niet mee oplossen. Wel kun je met doorstroming en toewijzing zorgen voor een betere benutting van de voorraad in relatie tot de volkshuisvestelijke doelen die je wilt bereiken, zoals het oplossen van urgente woonvragen, maken van leefbare buurten, passend huisvesten van doelgroepen en bieden van keuzevrijheid. We kunnen woonruimteverdeling als volkshuisvestelijk beleid meer analytisch benaderen en veel effectiever inzetten.

Komt jouw ervaring in digitalisering en online dienstverlening bij corporaties nu van pas?

Vanuit mijn achtergrond snap ik de denkwijzen, afwegingen en processen bij corporaties. Dat helpt me zeker. Ik zie digitalisering niet als doel op zich; een succesvolle inzet van digitalisering ondersteunt klantcommunicatie en bedrijfsprocessen. Op dit gebied is er nog veel te winnen. Doe je dat goed, dan kunnen zelfredzame woningzoekenden meer zelf doen en blijft persoonlijk contact voor wie het nodig heeft betaalbaar. En dit persoonlijke contact is en blijft van groot belang in veel gevallen. Daarom zijn we een programma gestart dat de dienstverlening aan woningzoekenden centraal stelt.

WoningNet heeft corporaties als aandeelhouders, wat betekent dit voor jullie positie in de markt?

In de kern zijn we een shared service center voor woningcorporaties. Dat betekent; de vergoedingen zijn bedoeld om gezamenlijke kosten te dekken. Onze aandeelhouders verwachten geen winstuitkering maar efficiënte uitvoering en effectieve inzet op de afgesproken doelen. Alles hoeft maar één keer betaald te worden, wat betekent dat meer deelnemers de kosten per deelnemer verlagen. Het is een bewezen model om als samenwerkende corporaties grip te houden op strategie en uitvoering. Het WoningNet-model biedt in mijn ogen ook een uitstekende basis voor een landelijk platform.

Jullie zijn leverancier én kennispartner voor woningcorporaties en gemeenten. Waar ligt voor jullie het zwaartepunt?

WoningNet is een full-service dienstverlener op het gebied van woonruimtebemiddeling. We werken nauw samen met corporaties, gemeenten en marktpartijen waarvoor wij desgewenst processen volledig uit handen nemen. Dit doen wij in samenwerking met onze zusterorganisatie Het Vierde Huis. Voor gemeenten zijn we een kennispartner met jarenlange ervaring op het gebied van voorrangsbeoordeling en vergunningverlening. Door de kruisverbanden neemt het voordeel voor onze klanten toe naarmate er meer diensten worden afgenomen. Kijk naar de voorrangsbeoordeling: het proces loopt van aanvraag tot toekenning van urgentie in ons voorrangssysteem en resulteert in een plek op een wachtlijst in het woonruimtebemiddelingssysteem. Zodra er een passende woning beschikbaar komt, kan er direct vanaf de wachtlijst worden toegekend. Als het moet wordt de woonvergunning er direct bij geleverd. Dat is toch prachtig?

Is jouw woningcorporatie al RGS ready?



Rapporteren
makkelijker, efficiënter
en minder foutgevoelig maken?

Lees op www.nccw.nl/RGS
wat de gevolgen zijn voor jouw
woningcorporatie en hoe wij
jou daarbij kunnen
ondersteunen.

NCCW is



NCCW



Popko van Meekeren (Ymere):

Goed samenwerken is essentieel voor het klimaatadaptief maken van ons bezit

Begin dit jaar trok een drieklapper aan stormen – Dudley, Eunice en Franklin – over ons land. In totaal berokkende de drielings zo'n 500 miljoen euro aan schade in Nederland. Hoe kun je als woningcorporatie je voorbereiden op zulk extreem weer dat door klimaatverandering steeds vaker zal voorkomen? *CorporatieGids Magazine* sprak erover met Popko van Meekeren, Senior Adviseur Strategie en Beleid bij Ymere.

Dudley, Eunice en Franklin zorgden er ook bij Ymere voor dat de telefoons roodgloeiend stonden, begint Popko het gesprek: "Door de stormen hadden we te maken met het hoogste aantal telefoontjes in een week tijd. We hebben destijds – en vooral onze dakpartners – hard gewerkt om de schade zo snel mogelijk te herstellen. Denk bijvoorbeeld aan weggewaaid dakpannen of losgewaaid dakbedekking. Omdat we een intensieve samenwerking hebben met onze

dakpartners en zij nauw met elkaar samenwerken als een echt dakteam, kon er snel gereageerd worden en werden de problemen vlug opgelost."

Ondergelopen kelders

Klimaatverandering is een proces waar Ymere steeds vaker de effecten van merkt, gaat Popko verder: "Dat zit hem niet alleen in stormen. Denk bijvoorbeeld ook aan wateroverlast



Dé oplossing voor het managen van service en onderhoud



Connect-It 365
Fieldservice



www.viadata.nl/connect-it365

verbindt.

door korte maar zeer heftige regenbuien. Het afgelopen decennium waren er soms intense buien die in korte tijd zorgden voor veel neerslag, wat resulteerde in ondergelopen kelders of extra daklekkages. Een ander gevolg is de toenemende hitte. De afgelopen jaren zien we dat dit bijdraagt aan de warmteontwikkeling in woningen. Hierdoor komen steeds meer vragen binnen van individuele huurders die bijvoorbeeld zonwering aanvragen.”

Anticiperen op klimaatverandering

Op de vraag hoe je de ad hoc-effecten van klimaatverandering meeneemt in je strategie en beleid, zegt Popko: “We maken ons zorgen om de klimaatcrisis en moeten daarop anticiperen. In onze nieuwe strategie hebben we vier maatschappelijke opgaven gedefinieerd, waaronder de duurzame stad. Onze belangrijkste bijdrage is gericht op het voorkomen van verdere klimaatverandering. Met name door isolatie voorkomen we uitstoot van broeikasgassen, maar ook circulariteit draagt daar aan bij. Ondertussen verandert het klimaat en werken we aan klimaatadaptatie. Voor dat laatste hebben we twee ‘lijnen’ geïdentificeerd. Ten eerste moeten we meer algemeen onderzoek doen naar de effecten van klimaatverandering. Een woning middenin de stad heeft – zeker wanneer het daar heel stenig is – bijvoorbeeld een hogere kans op warmteontwikkeling dan een huis aan de rand van een dorp met een groene omgeving.”

Tegelwippen

“Daarnaast hebben we meer specifieke kennis over klimaatverandering binnen ons eigen bezit nodig, bijvoorbeeld qua warmteontwikkeling. Samen met de Hogeschool van Amsterdam en andere corporaties doen we onderzoek in

meerdere woningen, bijvoorbeeld door het effect te meten tussen woningen die al geïsoleerd zijn en woningen die dat nog niet zijn. Of het verschil tussen een groot deel van de dag in de schaduw staan of in de volle zon, of het gedrag van bewoners. Verder kijken we naar kleine maatregelen die we zelf of met bewoners kunnen doen zonder hoge kosten, maar wel meteen effect hebben. Zoals ‘tegelwippen’ – een wedstrijd dat georganiseerd wordt door de gemeente en wij stimuleren waarbij bewoners tegels uit hun tuin weghalen en groen terugzetten – zodat water beter weg kan, tuinen groener worden en biodiversiteit wordt gestimuleerd.”

Complexe opgave

Klimaatverandering zorgt voor nieuwe opgaven. “Denk aan de isolatie-opgave. Dat doen we zodat woningen in de winter minder energie nodig hebben. Maar zijn die woningen in de zomer wel goed te koelen? We krijgen steeds meer extremen waarbij woningen meer moeten ‘kunnen’ qua afkoelen én verwarmen. Hebben we dat de afgelopen jaren goed gedaan? En wat vraagt het van woningen die we de komende jaren aan gaan pakken of nieuw gaan bouwen? We hebben daar niet meteen het antwoord op, maar het zijn wel vragen waarmee we voortdurend bezig zijn.”

Complementaire samenwerking

Om het antwoord te vinden op deze vragen is samenwerken volgens Popko essentieel. “Simpelweg omdat meer partijen meer weten dan één partij. Zij hebben allemaal hun eigen specialismen, kennis die wij als verhuurder niet hebben. Daardoor zijn alle partijen complementair aan elkaar, wat niet alleen de huurders voordeel oplevert maar ook ervoor zorgt dat we efficiënter samenwerken.”





Vastgoedsturing en vastgoedinformatie binnen één platform

www.bataviagroep.nl/vastgoedcloud

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
=
VÖL**

“Goed samenwerken vraagt van ons dat we een goede opdrachtgever zijn voor deze partijen en dat we intensief samenwerken. Een voorbeeld hiervan is ons CO2-pact, een programma om versneld te isoleren. Dit team bestaat uit mensen van Ymere en onze co-makers. Omdat informatie onderling gedeeld wordt, vraagt dat veel vertrouwen van elkaar. Maar inmiddels werken we al jarenlang met elkaar, met onze dakpartners inmiddels al meer dan tien jaar. Dat betekent dat het gewoon collega's zijn geworden, je elkaar goed kent en op elkaar bent ingespeeld.”

Klimaatvriendelijke daken en slim onderhoud

Ymere werkt al jarenlang samen met een vast dakteam, bestaande uit Consolidated Nederland, Klomp BV en Patina Dakdenkers. Popko: “Het dakteam heeft veel kennis van klimaatvriendelijke daken. Het is een thema waar zij zelf op innoveren en dat heeft ertoe geleid dat we mede dankzij hun kennis op een aantal wooncomplexen groen of groenblauwe daken hebben kunnen realiseren. Daar is vrijwel altijd ook de gemeente een belangrijke partij omdat dit extra investeringen vraagt die we als corporatie niet altijd alleen op kunnen brengen. Een goed voorbeeld dat brede samenwerking vaak nodig is om op dit thema maatregelen te kunnen treffen.”

“Een ander voorbeeld van hoe samenwerken loont, is hoe onze dakpartners aan de slag zijn gegaan met slimmer onderhoud van daken. Eerst hebben ze alle data op orde gebracht en zijn sensoren gaan plaatsen. Hierdoor krijgen we meer gegevens over de staat van onderhoud op het dak. Op basis hiervan wordt een model gebouwd waarmee we voorspellen wanneer onderhoud nodig is. Dit model zal steeds accurater worden waardoor we tijdig onderhoud plegen. Zo voorkomen we dat huurders met daklekkages te maken krijgen en besparen we kosten.”

Gedrag is bepalend

Bewoners kunnen zelf ook veel doen, gaat Popko verder: “We informeren onze huurders over wat ze zelf kunnen doen. Bijvoorbeeld over warmteontwikkeling in de woning of over het onderhoud van groen. Ook is samen met een gemeente een initiatief genomen met regentonnen waarmee veel water opvangen kan worden en water bespaard wordt tijdens droogte. We kunnen veel technische maatregelen nemen maar gedrag bepaalt voor een belangrijk deel het effect dat je wil bereiken.”

Kapbeleid

Als Popko kijkt naar hoe Ymere nog meer inspeelt om de gevolgen van klimaatverandering zoveel mogelijk te mitigeren, noemt hij enkele voorbeelden: “Wij hebben bijvoorbeeld een groeninventarisatie van bomen en groen in en rondom ons bezit gedaan. Dat blijkt veel meer te zijn dan we dachten. Het draagt bij aan temperatuurregulatie wat bij warme dagen zo een paar graden kan schelen. Ook houdt het CO₂ vast, is



het gezond voor bewoners én is het goed voor biodiversiteit. Dit zorgde ervoor dat we ons kapbeleid hebben herzien en huurders niet langer zomaar bomen mogen kappen in hun tuin.”

“Een ander voorbeeld is een enorme wolkbreuk in 2014 die ertoe heeft geleid dat erna de waterafvoer bij veel complexen is aangepast. Vaak waterden we complexen op het binnenterrein af, maar vervolgens kon het water nergens naartoe. Dat is verlegd naar de buitenkant zodat het via de riolering weg kan stromen. Ook worden sinds een aantal jaren groene binnenterreinen of ‘groentjes’ in de woonomgeving aangelegd zodat er meer ruimte is voor waterberging.”

Integrale aanpak

De nieuwe inzichten probeert Ymere zoveel mogelijk mee te nemen in haar nieuwe bezit. Popko: “In nieuwbouw zie je interessante ontwikkelingen, want daar wordt geprobeerd om alle problemen integraal op te pakken. Klimaatadaptief, circulair, natuurinclusief; het zijn allemaal ambities waar je eigenlijk alleen maar voor kunt zijn juist omdat het weer steeds extremer wordt. Wij botsen wel op een dilemma, want je wilt de woningen ook betaalbaar houden. Omdat je de kosten niet of slechts in beperkte mate wil doorrekenen aan huurders, is dit op de lange termijn geen houdbaar model. Daarom is het goed dat we als samenwerkende partijen kennis blijven opdoen over welke maatregelen waar het meeste effect hebben. Daardoor investeer je niet blind, maar gericht op waar het effect het grootst is.”



Esther van Sloten (de Alliantie):

Conversational chat als hybride interactie tussen mens en bot

Als woningcorporatie wil je je huurders zo goed mogelijk van dienst zijn. Dat betekent voor een deel van de huurders een portaal waar zij zelf zaken kunnen regelen, en voor het andere deel een empathische medewerker die hen te woord staat. De Alliantie verenigt beide werelden met conversational chat. Wat is dat, hoe werkt het en betekent dat een ongekennde synergie? CorporatieGids Magazine sprak erover met Esther van Sloten, Manager Klantenservice bij de Alliantie.

Klantcommunicatie begint vaak bij de klantenservice, komt tussentijds weer terug maar eindigt daar niet, begint Esther. “Klanten zijn verweven met onze hele organisatie. Zij bepalen uiteraard zelf hoe ze contact hebben met ons en die vrijheid moeten ze voelen. Wel zorgen we voor bewustwording van de digitale kanalen en sturen we ze achter de schermen in die richting. De website en onze Mijn-omgeving zijn leidend en daar bouwen we steeds meer functionaliteiten in. Zodra de klant vervolgens ervaart hoe prettig het is om hier zelf iets te regelen, zullen ze dat kanaal vaker kiezen.”

Contact overzichtelijk houden

Het vinden van een balans tussen de ideale contactmogelijkheden en de dagelijkse praktijk is een continue zoektocht, vertelt Esther: “Hoe meer kanalen je hebt, hoe onoverzichtelijker het wordt. Wanneer een klant bijvoorbeeld te lang op een antwoord moet wachten bij het ene kanaal, herhalen ze de vraag ‘voor de zekerheid’ ook nog op een ander kanaal. Daarnaast vraagt ieder medium een eigen planning en inzet van medewerkers, en hebben klanten verwachtingen over hoe goed je bereikbaar bent. Mijn visie is dan ook: houd het overzichtelijk. Hoe meer kanalen je gebruikt, hoe pittiger het wordt om hoog te scoren op efficiency en klanttevredenheid.”

Verwachtingen managen

Het managen van verwachtingen is daarbij heel belangrijk: “Over het algemeen is er veel begrip wanneer iets langer duurt of niet kan, mits dat goed gecommuniceerd wordt. Een vriendelijk nee is ook oké want sommige dingen kunnen simpelweg niet. De kunst vanuit het perspectief van klant-contact is om er niet omheen te draaien én tegelijkertijd empathie te tonen.”

Chat en WhatsApp

Efficiency en empathie is iets wat allebei in conversational chat terugkomt, gaat Esther verder: “Een aantal jaar geleden zijn we begonnen met een innovatieproject. Chat werd al gebruikt door verschillende organisaties en wij waren nieuwsgierig naar de mogelijkheden. Ook speelde mee dat we de inefficiëntie van ons e-mail-kanaal aan het analyseren waren. Dit kanaal scoorde niet hoog op klanttevredenheid: lager dan telefonie en maximaal een 6,5. We wilden er zeker van zijn dat we met de tijd megingen en dachten dat – naast Facebook en Twitter – contact via chat of WhatsApp erg gewaardeerd zou worden. We zien dat de jongere generatie steeds minder vaak kiest voor telefonie en juist op deze manier goed geholpen

kan worden. Vooral WhatsApp is een erg logisch kanaal, omdat het voor enorm veel huurders ook in de privésfeer een basiscommunicatiekanaal is.”

Hybride interactie

“Conversational chat is een evolutie op de ‘normale’ chat-functies en is een hybride interactie tussen robot en mens,” legt Esther uit. “De robot controleert tijdens het gesprek altijd op gegevens en feiten. Zodra deze feiten er niet zijn of geen concreet antwoord mogelijk is, komt de empathische medewerker in beeld. Daarbij komen we terug op de visie waarin efficiency én empathie samenkomen, daar past dit kanaal perfect bij.”

Wendbaarheid

Berichten die bij de Alliantie via WhatsApp of webchat binnenkomen, worden allemaal als conversational chat afgehandeld. “De berichten komen binnen in ons Conversational Chat-platform van Zig. Wij werken nauw met Zig samen. Ze zijn voor ons geen leverancier, maar een partner. We mogen meedenken over de roadmap en de ontwikkelingen volgen elkaar rap op. Binnen het platform kunnen we koppelen aan het Klantvolgsysteem van Zig en andere applicaties binnen ons ICT-landschap. Dat is erg belangrijk voor de wendbaarheid van onze organisatie.”

Intelligentie

Op de vraag welke intelligentie in de conversational chatbot zit, zegt Esther: “Intelligentie zit op vraagherkenning en – bij gebruik van de website – herkenning vanaf welke locatie men binnenkomt op de website. Hierdoor kunnen we analyseren welke onderwerpen spelen bij onze huurder en zo de informatie op onze site verder verbeteren. Er worden daarnaast steeds meer functionaliteiten ingebouwd om de conversatie te begeleiden. Klanten krijgen bijvoorbeeld automatisch een herinnering op maandagochtend als ze buiten openingstijden een bericht sturen. De robot is dan een soort receptie. Verder werken we met een echofunctie, dat betekent dat eerder gebruikte antwoorden als suggestie naar voren komen bij dezelfde onderwerpen en de bot van eerdere gesprekken ‘leert’.”

Echtheid

Het gebruik van conversational chat levert de Alliantie vooral tevreden klanten op, vat Esther samen. “We streven ernaar om binnen één minuut beschikbaar te zijn op dit kanaal. Deze snelheid, in combinatie met onze klantvriendelijke

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



Conversational chat is een
evolutie op de 'normale'
chatfuncties en is een hybride
interactie tussen robot en mens

gesprekken, zorgt voor hoge klanttevredenheid. Dit doen wij bijvoorbeeld door de huurder te tutoyeren en gebruik te maken van emoticons door de medewerker én bot. Dat geeft het gesprek een bepaalde emotie en echtheid mee. Als je dit vergelijkt met onze score op het telefoniekanaal – een 7,6 – zie je direct de meerwaarde die het levert.”

“Ook medewerkers ervaren conversational chat als een prettig kanaal. Zij ervaren dat ze hierdoor goed kunnen samenwerken, wisselen informatie met elkaar uit en leren steeds meer over wat je er allemaal mee kunt doen. Zij beoordelen het dan ook met een 8,3.”

Inspelen op nieuwe kanalen

“Wij streven naar zelfredzaamheid van de huurder, vanuit de gedachte dat het prettig is om onafhankelijk je eigen zaken te kunnen regelen. Een verzoek om je kraan te laten repareren of een betalingsregeling te treffen, kun je in alle rust en wanneer je wilt in de Mijn-omgeving invoeren. Vervolgens is conversational chat hét opvolgende kanaal waarmee wij snelheid willen garanderen. Pas in derde plaats promoten wij telefonie en fysieke afspraken. Deze visie op kanaalsturing past zoals eerder gezegd erg bij de jongere generatie, en daarom denken wij voortdurend na over het klantcontact van de toekomst. Gaat dat straks via Instagram of andere kanalen waar we nog nooit van gehoord hebben? Daar willen we wel op inspelen.”

Emotie

Een kanttekening die Esther maakt is dat bij emotie telefonie een leidend kanaal blijft. “Als er bijvoorbeeld stormschade is, overlast van burens of een betaalprobleem, dan merk je dat telefonisch contact de eerste keuze is. Omdat dit problematiek is dat we nooit helemaal kunnen voorkomen, zal telefonie waarschijnlijk altijd een kanaal bij ons blijven.”

Toenemende zelfredzaamheid

“De komende jaren zie ik een toenemende zelfstandigheid van onze huurders ontstaan waarbij wij als de Alliantie 80 procent van de zaken digitaal faciliteren,” sluit Esther af. “Daardoor zullen we ruimte krijgen voor maatwerk voor wie minder digitaal vaardig is. We willen de digitale omgeving direct bij onze klant gaan introduceren, al voordat ze huurder zijn bij de Alliantie.”

“Daarnaast zie ik een ontwikkeling op het gebied van een sterk verbeterd imago, een digitale en empathische klant-contactomgeving waarbij mede door automatisering en digitalisering wij onze klanten steeds gericht en foutloos bedienen. Doordat ons ICT-landschap verandert – we kiezen voor geautomatiseerde, strakke processen en worden wendbaarder in de klantbediening – zullen wij een 360 graden klantbeeld verkrijgen. Dit gaat ons flink ondersteunen in het behalen van onze ambities en vooral het waarmaken van klantverwachtingen.”



Niki Mastenbroek (Consolidated Nederland):

Richt je bij verduurzaming niet alleen op de energie-, maar ook op de warmtevraag

Het plaatsen van zonnepanelen staat eigenlijk synoniem voor de verduurzaming van het woningbezit. Maar het verduurzamen van daken gaat veel verder dan het plaatsen van panelen alleen. Welke kansen liggen er voor woningcorporaties en welke uitdagingen komen eraan? *CorporatieGids Magazine* sprak erover met Niki Mastenbroek, Accountmanager bij Consolidated Nederland.

Hoe ver zijn corporaties met de verduurzaming van hun daken?

De meeste daken zijn nog onvoldoende geïsoleerd. Verschillende woningcorporaties hebben vanuit de verduurzamingseisen van de overheid zonnepanelen geplaatst. In diverse gevallen is hierbij geen rekening gehouden met de kwaliteit van de daken, de isolatiewaarde of de warmtevraag. Men richtte zich vooral op de energievraag en of deze bijdroeg aan de doelstelling. Wij zien dat wij veel daken moeten n isoleren om de warmtevraag omlaag te brengen. Hierbij wordt rekening gehouden met de warmtevraag en beschikbare warmtebronnen, zoals warmtepompen of toekomstige stadsverwarming.

Hoe duurzaam kun je een dak maken?

De mogelijkheden voor een duurzaam dak zijn legio. Denk bijvoorbeeld aan groene daken. Zo'n groen pakket kan een bijdrage leveren aan de biodiversiteit en heeft een verkoelende werking in de zomer. Samen met bomen zullen groene daken in de toekomst een wapen vormen tegen hittestress in steden. Een soort overtreffende trap is het blauw-groene dak, waar onder het groen relatief veel water kan worden gebufferd. Hiermee worden riolen ontlast en heeft het groen dak meer water tot zijn beschikking. Een ander voorbeeld zijn daken waar warmte 'geoogst' wordt voor warmtepompen of opslag in de bodem. In steden zie je dat daken steeds meer fungeren als sociaal maatschappelijke ruimte. Bijvoorbeeld als ontmoetingsplek voor bewoners of in initiatieven zoals urban farming. Maar dat is nog niet alles. Denk bijvoorbeeld aan isolatieplaten die volledig uit organisch materiaal bestaan en bij productie geen schaduwkosten hebben, of bitumen die gerecycled worden. Het gaat dus veel verder dan zonnepanelen alleen.

Waar liggen kansen voor corporaties als het gaat om daken en duurzaamheid?

Woningcorporaties staan voor een gigantische uitdaging die zich niet alleen tot het dak beperkt. Het invullen van die opgave is een 'alle hens aan dek'-situatie. Het is dan ook niet zo vreemd dat innovaties niet direct gebruikt worden en de markt bereiken, omdat er meestal gekozen wordt voor de vertrouwde middelen en quick wins zoals zonnepanelen. Gelukkig zien we wel dat diverse innovaties steeds meer gebruikt worden. Soms zit het hem niet in duurzame producten, maar in processen. Een voorbeeld is de 'Dakenbalans', waarbij wordt gestuurd op eenvoud en eenduidigheid rondom het verduurzamen van hellende daken aan de hand van menukaarten. Hierbij kun je denken aan een bepaalde standaard RC-waarde, zonnepanelen of Green Ready- of NOM-daken.

Een andere innovatie die corporaties op daken toepassen zijn sensoren. Voldoen deze aan de verwachtingen?

In 2017 zijn de eerste ideeën ontstaan om sensoren te ontwikkelen. Dat was een enorme inspanning, van de ontwikkeling tot de interpretatie van de data. Inmiddels zijn we zo ver dat die producten gereed zijn om in een kleine oplage uit te rollen. Sensoren kunnen corporaties laten beschikken

over data die ze – tot op heden – nog niet hebben gehad. Die verrijking van datasets bieden de mogelijkheid om nog nauwkeuriger te begroten. Algoritmen stellen ons daarnaast in staat onderhoudsmomenten nauwkeuriger te voorspellen en sneller te reageren op eventuele problemen.

Hoe zetten corporaties al hun data vervolgens in voor efficiënt dakbeheer?

De stijging van beschikbare informatie stelt corporaties in staat afwegingen te maken, de juiste onderhoudsvormen te kiezen en de juiste materialen te gebruiken. Daarbij kunnen keuzes beter onderbouwd worden en geprioriteerd worden. Dat is voor mij de kern van efficiënt dakbeheer. Dit stelt je bijvoorbeeld in staat de afweging te maken tussen het aantal lekkages door vervuiling en de kosten om het dak te reinigen. Bij sommige complexen blijkt dat de reiniging goedkoper is, wat ook nog eens leidt tot hogere klanttevredenheid.

Al die data stelt corporaties in staat om af te stappen van cyclisch begroten, maar juist onderhoudsmomenten heel gericht te kiezen. Hierdoor kan de levensduur van daken verlengd worden. Met een gemiddelde levensduur van ruim twintig jaar is dat wel een zaak van lange adem, maar als je in staat bent de levensduur hierdoor met vijf jaar te verlengen, betekent dat enorme winst qua kosten én duurzaamheid.



Wat zijn de komende jaren de belangrijkste uitdagingen als het gaat om daken en verduurzaming?

De grootste uitdaging is de opgave die wij hebben om de woningvoorraad CO₂-neutraal te maken voor het jaar 2050. Met deze uitdaging zijn we dagelijks bezig. Een grote zorg die wij moeten invullen is – zeker in de huidige tijd – de beschikbaarheid van materialen. Het wordt dan ook steeds belangrijker om vaste samenwerkingen aan te gaan met leveranciers. Dat geldt niet alleen voor woningcorporaties, maar ook voor ons. Dit biedt voor beide partijen meer zekerheid en flexibiliteit. Ook de beschikbaarheid van voldoende arbeidskrachten is een uitdaging. Het helpt gelukkig dat we over veel data beschikken, hierdoor wordt het makkelijker om de juiste onderhoudsadviezen voor onze klanten op te stellen.

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



Marit van Haaster (Cazas Wonen) en
en Corinne Wagner (Vidomes)

Samen één stem en leren van elkaar door samenwerking binnen ACE

Samenwerken wordt steeds meer gemeengoed in de sector. Om niet steeds het wiel opnieuw te hoeven uitvinden, om kosten te besparen of om samen één stem te vormen richting een leverancier. Daarom slaan Vidomes en Cazas Wonen samen met collegacorporaties Trivire, Woonforte en binnenkort Intermaris de handen ineen binnen ACE. Wat houdt dit verband precies in en wat levert het hen op? CorporatieGids Magazine sprak erover met Business Adviseur Informatisering & Digitalisering Corinne Wagner van Vidomes en Functioneel Beheerder Marit van Haaster van Cazas Wonen.

Samen met andere corporaties optrekken is de vijf uit ACE niet vreemd, begint Corinne het gesprek: "Vidomes, Cazas Wonen, Trivire, Woonforte en Intermaris nemen al een paar jaar deel aan A+, een samenwerkingsverband van in totaal acht woningcorporaties dat oorspronkelijk is opgericht, omdat alle deelnemers gebruikmaakten van het primaire systeem Tobias AX. Inmiddels kijken we binnen A+ naar wat nog meer mogelijk is, bijvoorbeeld op het gebied van digitalisering. De bovengenoemde corporaties gebruiken allemaal de systemen van Embrace en zo is het idee voor ACE ontstaan.

Omdat je veel met elkaar praat, dingen deelt en van elkaar leert, kun je samen stappen maken. Samenwerken binnen ACE voelde dan ook als een logische stap."

Wensen structureren

De samenwerking binnen ACE richt zich op de portalen, klantvolgsysteem, intranet, website én Mijn-omgeving van Embrace. Corinne: "De ACE-corporaties wilden graag een partner in plaats van alleen een leverancier. Door met elkaar op te trekken, kunnen we gestructureerd onze wensen kenbaar

SLIMMER

BETER

SNELLER

24

ROSA

DE SPECIALIST IN HUURDERTEVREDENHEID OP
HET GEBIED VAN DAGELIJKS ONDERHOUD

IEDERE HUURDER,
EEN TEVREDEN HUURDER

★ ★ ★ ★ ★

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

maken, zodat de software ontwikkelt op een manier die voor ons de meeste waarde oplevert. Daarbij helpt het dat we vijf corporaties zijn die op elkaar lijken. Qua cultuur, grootte én ICT-landschap. Dat maakt het makkelijker om van elkaar te leren, zodat je niet continu vanaf nul hoeft te beginnen.”

Koppelingen

“Een voorbeeld waarin we van elkaar leren is op het gebied van koppelingen,” gaat Marit verder. “Ieder jaar stellen we binnen ACE verschillende ‘sporen’ vast waar we ons op willen richten. Denk aan informatiebeveiliging, security, contracten of koppelingen. De planning is dat Cazas Wonen de eerste van de vijf is die live gaat met Tobias 365. Daardoor richten we ons op dat laatste thema. Onze ervaringen over het koppelvlak delen we met de rest, zodat ze niet het wiel opnieuw hoeven uit te vinden.”

Frisse blik

Corinne knikt instemmend en geeft een ander voorbeeld: “Vidomes heeft bij Trivire verschillende referentiebezoeken gedaan, omdat zij onder andere het klantvolgsysteem al in gebruik hadden. Dit is het systeem waarmee het Klant Contact Centrum contacten vastlegt en vragen beantwoordt. Wij zijn bij hen op bezoek geweest om te kijken hoe zij dit aanpakken, omdat wij midden in het selectietraject van een nieuw klantvolgsysteem zaten. Het helpt ook om met een frisse blik naar je eigen organisatie te kijken. Als bij een ander iets lukt wat bij jou niet van de grond komt, kun je makkelijk processen vergelijken, omdat je vanuit dezelfde systemen werkt.”

Interne en externe klantvragen

Een derde voorbeeld is de doorontwikkeling van ‘Portal.DOT’, vervolgt Corinne. “DOT staat voor Door Ontwikkelings Team, waarin Vidomes wensen, ideeën en verbeteringen voor de portalen verzamelt. Dit halen we op bij onze collega’s én onze huurders. Dit gebeurt op een agile manier, waarbij we de wensen op basis van user stories prioriteren. We kijken naar hoeveel waarde het toevoegt voor ons en de klant, en in sprints van vier weken voeren we de aanpassingen uit. Op deze manier zijn we continu bezig de portalen te verbeteren wat heel zichtbaar is voor onze collega’s en klanten. Daar heeft de rest van ACE – en eigenlijk alle corporaties die Embrace gebruiken – vervolgens ook profijt van.”

Eén afspreekmoment

De vijf corporaties binnen ACE krijgen ondersteuning van Cosmas Broek, consultant bij Wieck Molendijk Consultants. Marit: “Cosmas heeft ons geholpen meer structuur in de samenwerking te brengen. We hebben bijvoorbeeld nu één vast afspreekmoment met elkaar per maand, en ieder kwartaal gaan we gezamenlijk met Embrace in gesprek. Wieck Molendijk stelt een agenda op, waardoor we minder in de waan van de dag leven en we sneller stappen kunnen maken. Daarnaast helpen ze ons met het opstellen van een drie-partijen-overeenkomst. Hierin zijn ACE, Aareon én Embrace



drie partners die een overeenkomst afsluiten over wat ze van elkaar verwachten. Als er dan eventueel een issue is tussen Aareon en Embrace, lossen ze het met elkaar op zonder dat wij als tussenpersoon fungeren.”

Huurder beter helpen

Op de vraag wat tot nu toe de behaalde resultaten zijn, blikt Corinne tevreden terug: “Het eerste is één contract met Embrace wat voor iedereen gelijk is. Daarnaast zijn we bezig de SLA om te buigen naar een XLA, waarin we nog meer als partners optrekken dan als klant en leverancier. Een ander voordeel is dat we tot nu toe een efficiëncyslag hebben gemaakt in het gebruik van de software. Hierdoor lopen onze processen efficiënter, iets waar de huurder uiteindelijk ook indirect voordeel van heeft.”

Samenwerking uitbouwen

De samenwerkingsverbanden ACE en A+ smaken voor Vidomes en Cazas naar meer, sluit het duo af. Corinne: “Naarmate we laten zien dat samenwerken meerwaarde oplevert, gaan we dit steeds verder uitbouwen. Het liefst zou ik willen dat alle ACE-corporaties hetzelfde landschap hanteren, maar dat is misschien een utopie. De verschillen die er nu zijn – bijvoorbeeld qua huurincassosoftware – zijn overbrugbaar.” Marit vult aan: “Zeker in het woud van alle informatiestromen, wordt het steeds belangrijker om functionaliteit goed op elkaar af te stemmen, processen in goede banen te leiden en te zorgen dat systemen goed met elkaar praten. De drie meest invloedrijke systemen zijn daarvoor het ERP, het klantvolgsysteem én het Enterprise Content Management Systeem. We willen blijven kijken naar mogelijkheden om samen te werken als je gemeenschappelijke systemen hebt. ACE en A+ hebben wat dat betreft hun meerwaarde al getoond.”

CORPORATIE
PLEIN 2022
BEDRIJFSVOERING & ICT-INNOVATIEBEURS
VOOR WONINGCORPORATIES

CorporatiePlein:

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

Aanmelden: corporatieplein.nl

22 september 2022
Expo Houten



Paul Govers en Henk Snijders (Woningbelang):

Inzet drones leidt tot kwaliteitsimpuls vastgoeddata

Begin dit jaar nam de Brabantse woningcorporatie Woningbelang 359 woningen van Vestia over. Vanwege de voorgenomen verkoop was de onderhoudsstaat niet meer geactualiseerd. Daarom besloot Woningbelang om – als proof of concept – drones in te zetten om de onderhoudsstaat precies in kaart te brengen. In gesprek met CorporatieGids Magazine vertellen data-analist Paul Govers en werkvoorbereider en toezichthouder Henk Snijders over de meerwaarde van de inzet van drones.

Na de overname was het voor Woningbelang zaak om de staat van onderhoud op een zo snel en compleet mogelijk wijze over te zetten naar haar primaire systeem. Henk: “Over dat onderhoud was onduidelijkheid. We wilden de mogelijkheden van drones onderzoeken, omdat we continu op zoek zijn naar manieren om data uit het werkveld om te zetten naar bruikbare data in ons primaire softwaresysteem Viewpoint en overige applicaties. Een van onze motto’s is ‘elke dag beter’ en zo geven we daar ook invulling aan.”

Het drones-project

Op de vraag waarom juist drones zijn ingezet, antwoordt Henk: “Met een drone verwachtten we makkelijk beeldmateriaal van lastig bereikbare plaatsen te kunnen verzamelen en de staat van onderhoud veilig en efficiënt te kunnen inspecteren en monitoren. Dat blijkt ook zo te zijn. Na het digitaliseren van de gebouwen, plaatsen we de verkregen data in een softwareplatform. Hierdoor wordt het mogelijk om conditiescores toe te kennen en de bouwdelen vanaf een 3D-model in te meten en aan meetstaten te koppelen. Kortom een uitstekende manier van kwaliteit- en databorging.” Over de waarborging zegt

Paul Govers: “In eerste instantie zijn we begonnen met een pilot en hebben we uitgebreide analyses van de verzamelde data gemaakt. Onze conclusie was dat het uitstekende resultaten oplevert. De mogelijkheid om gemaakte beelden op te slaan en te raadplegen, draagt hier sterk aan bij.”

Snelle en nauwkeurige analyses

“Deze toegenomen hoeveelheid en kwaliteit van de data maken het voor mij als data-analist mogelijk om snellere en nauwkeurigere analyses van diverse vraagstukken te realiseren. Denk aan de meerjarenbegroting en -planning van het onderhoud,” gaat Paul verder. “Die voordelen strekken zich uit over de gehele organisatie, niet alleen voor de afdelingen die zich sec met de stenen bezighouden. In het begin betekende het project wel dat er diverse datavelden gekoppeld moesten worden aan bestaande processen, maar deze extra inspanning weegt niet op tegen alle voordelen.”

Preventief onderhoud

Volgens Henk heeft de inzet van drones de kennis van Woningbelang van de overgenomen woningen enorm vergroot. “De



digitale cartotheek binnen Woningbelang is sterk uitgebreid en er zijn meer wezenlijke voordelen. Zo maakt de verkregen kennis het mogelijk om preventief onderhoud in plaats van curatief onderhoud uit te voeren waardoor het dagelijks klachtenonderhoud terugloopt. We zijn nu vele klachten voor. Bovendien hebben we door de thermografische inspecties een beter beeld gekregen waar nog kansen liggen om de woningvoorraad energetisch te verbeteren. Wij vinden duurzaamheid belangrijk en op basis van deze data, kunnen wij ons verduurzamingsprogramma hierop laten aansluiten. Tegelijkertijd helpt het om een betrouwbare meerjarenbegroting van het onderhoud op te stellen van de aangekochte woningen.”

Andere voordelen

Er zijn nog meer belangrijke voordelen, geeft Henk aan: “Door intensief gebruik te maken van de inspectieprogrammatuur ontstaat ‘kunstmatige intelligentie’. De programmatuur kan nu dan ook zelf bouwkundige gebreken op beelden herkennen. En als onderhoudsprojecten bouwkundig zijn opgeleverd, wordt nieuw beeldmateriaal door zowel Woningbelang als de aannemer in het softwareplatform geïmporteerd. De programmatuur updatet zelf de conditiescores en de MJOB- en MJOP-scenario’s waardoor de data up-to-date blijven voor de gebruikers. Daarnaast worden de dronebeelden, meetstaten en scenario’s ook gebruikt bij de aanvraag van offertes voor onderhoudsprojecten binnen Woningbelang.”

Aandachtspunten

“Veiligheid is belangrijk voor Woningbelang en daarom verloopt het vliegen volgens vastgestelde regels en werkprotocollen. Wij hebben goede ervaringen met Aeroscan. Zij vliegen met gediplomeerde piloten en een vast team. Sowieso blijven communicatie en veiligheid bij het inspecteren met de drone de belangrijkste aandachtspunten,” vervolgt Henk. “Zorg er bijvoorbeeld voor dat niet alleen de huurders op de hoogte zijn, maar informeer iedereen in de geluidsstraal van de drone en zorg ervoor dat het wettelijk gezag op de hoogte is en de benodigde vergunningen zijn afgegeven.”

Hebben drones toekomst?

Henk antwoordt gedecideerd op de vraag of drones toekomst hebben binnen Woningbelang: “Ja, de ervaringen zijn zéér positief en daarom denken we ook aan andere toepassingen zoals de inventarisatie van ZAV’s en het onderzoeken van kadastrale grenzen.” Paul vult aan: “Ook ik zeg volmondig ‘ja’. Een andere interessante toepassing is het bepalen van de verhouding groen en grijs in de omgeving van ons vastgoed en zo zijn er meer voorbeelden te bedenken. Drones zullen steeds meer ingezet worden omdat dit zorgt voor een grote kwaliteitsimpuls van vastgoeddata.”

A portrait of Bartje Meijboom, a woman with dark wavy hair, smiling and wearing a dark blue sleeveless top. She is standing in front of a red brick wall.

Bartje Meijboom (NCCW):

ERP als single point of truth en stabiele kern voor woningcorporaties

Begin 2020 startte NCCW met twee nieuwe bestuurders, Tom van Noort en Bartje Meijboom. Ongeveer 2,5 jaar later neemt Bartje Meijboom het roer van de Almeerse automatiseerder alleen over. Hoe ziet zij de toekomst van NCCW voor zich, welke uitdagingen liggen daar op het pad en welke innovatiekansen ziet ze op het gebied van ERP voor woningcorporaties? CorporatieGids Magazine ging erover met haar in gesprek.

Wat doe je anders nu je alleen aan het roer staat?

Het mooie van de overgang is juist dat deze zo goed voorbereid was. Doordat ik al tweeëneenhalf jaar mede de directie van NCCW voerde, kan ik de strategie en alle afspraken en beloften die we gemaakt hebben bestendigen. Het enige wat we anders doen: sneller, sneller, sneller. Jullie vertelden vorig jaar je te willen focussen op hetgeen waar NCCW goed in is en kennis van heeft.

In hoeverre is dat in twaalf maanden gelukt?

We hebben alle klanten overgezet op de nieuwste versie van XBIS met een nieuwe UI. Hierdoor kunnen we nog meer focus aanbrengen. Elke release – we releasen elke zes weken – brengen we optimalisaties en verbeteringen aan. Daarnaast zijn we erg goed in het onderhoudsproces, waar we mooie stappen hebben gezet. Zo breiden we de DICO-koppelingen met aannemers steeds verder uit waardoor bijvoorbeeld reparatieverzoeken kunnen worden ingeschoten via de online portalen van aannemers. Verder focussen wij ons op het ontsluiten van ons systeem op VERA-standaarden, zodat klanten makkelijk hun eigen keuzes kunnen maken in de systemen die ze willen gebruiken. Samenvattend is er dus een heel duidelijke focus dat mooie resultaten en veel tevreden gebruikers heeft opgeleverd.

corporaties betrokken waaronder één klant van ons. Een aantal corporaties heeft hierdoor dagen niet kunnen werken. Onze klant was binnen anderhalf uur na de melding weer in staat om te werken in ons systeem. Dat is wel een mooi voorbeeld van onze stabiliteit en betrouwbaarheid. Omdat onze oplossing volledig in de cloud draait, is gelukkig ook geen data verloren gegaan.

Hoe belangrijk is innovatie voor corporaties volgens jou?

Ik denk dat corporaties voortdurend moeten innoveren. De vraag is wel ‘Wat is gepaste innovatie voor mijn organisatie en mijn klanten’ en ‘Op welk moment voer ik innovaties in’. Dat is voor iedere corporatie namelijk verschillend.

Hoe verhoudt stabiel zijn zich met innoveren en waar liggen innovatiekansen?

Stabiliteit en innovatie gaan prima samen. Dat kan op veel fronten plaatsvinden. We worden op dit moment bijvoorbeeld allemaal geconfronteerd met de krappe arbeidsmarkt. Er zijn te weinig mensen om de functies in te vullen en naar verwachting wordt dit alleen maar erger. Automatisering kan hierin een grote rol spelen, met onder andere AI en robotisering kun je veel van de nu nog handmatige werkzaamheden wegnemen.

Een andere kans is dat de sector nog erg procesgeoriënteerd werkt, terwijl je ziet dat veel andere branches klantgeoriënteerd werken. Hiermee kun je werken aan de huurdertevredenheid van je bewoners. Nog een voorbeeld is de openheid van systemen en het belang van branchestandaarden daarin. Gelukkig is er meer duidelijkheid voor de sector doordat Aedes hier richtbaarheid aan heeft gegeven. Dat geeft ons vertrouwen dat we met het juiste bezig zijn.

Hoe zorg je ervoor dat je samen met klanten ontwikkelt en verandering niet oplegt?

Bij NCCW hebben we hiervoor klantpanels in het leven geroepen. Hierin vragen wij klanten letterlijk om te stemmen welke initiatieven zij prioriteit willen geven en wat zij vinden dat er op de lange termijn op onze roadmap moet staan. Deze sessies organiseren wij op regionaal niveau om corporaties zo met elkaar te verbinden.

Hoe ziet het toekomstbeeld van NCCW eruit?

NCCW legt zich toe op het zo goed en gemakkelijk mogelijk automatiseren van de processen van een woningcorporatie. Waarbij wij innoveren op deze processen en er zorg voor dragen dat wij een volledig standaard koppelvlak beschikbaar hebben. Op die manier kunnen expertsystemen, leveranciers en zelfs modules van concurrerende ERP-leveranciers gemakkelijk koppelen. Hiermee stimuleren wij keuzevrijheid in het applicatielandschap en staan corporaties aan het roer met een stabiele kern.

Wat vraagt het bieden van een stabiele kern voor woningcorporaties van een leverancier?

Omdat je als ERP-leverancier de single point of truth bent voor je klanten, is een stabiele kern essentieel. De enige waarheid zit immers in onze database. Dat vraagt van ons goede planning en voorbereiding van releases, gedegen en veilige hosting van producten en de inzet van ons team buiten de openingsuren van corporaties.

Enige tijd geleden is de sector opgeschrikt door een vermeende reeks ransomware-aanvallen. Hierbij waren een aantal

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



Theo van Kroonenburg en Edwin Jansen (Trudo):

Wij zijn geen sociale verhuurder, maar een sociale huisvester

Met een woningtekort van ongeveer 300.000, is de schaarste erg groot. Maar dat gat zomaar dichten is makkelijker gezegd dan gedaan. Stikstofproblematiek, duurzaamheid, gebrek aan locaties, materialen en arbeid gooien allemaal roet in het eten. Woningcorporatie Trudo uit Eindhoven pakt het anders aan met haar Slimmer Kopen-model. Wat houdt dit in en hoe helpt het corporaties meer te bouwen? CorporatieGids Magazine sprak erover met directeur-bestuurders Edwin Jansen en Theo van Kroonenburg: “We bouwen om onze doelgroep op een sociale manier te huisvesten. Dat kan met huur én koop.”

De bouwopgave in de regio Eindhoven is net als elders in het land groot, begint Theo het gesprek. “Volgens de huidige afspraken die gemaakt zijn op regionaal niveau, zouden we ongeveer 725 woningen per jaar moeten bijbouwen. Maar daarbij is geen rekening gehouden met de groeiambities van ASML, de grootste werkgever in onze regio. Zij verwachten dat alleen al voor deze groei binnen het totale ecosysteem

er ongeveer 50.000 woningen bijgebouwd moeten worden de komende tien jaar. Dat betekent dat er alleen al daarvoor jaarlijks zo’n kleine 5.000 sociale woningen en woningen uit het middensegment gerealiseerd moeten worden. Die opgave is enorm en kunnen we niet alleen, daar hebben we collega-corporaties én commerciële partijen bij nodig.”

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.

Sociale huisvester

Opvallend is dat Theo en Edwin niet spreken over huurwoningen, maar over 'normale' woningen. "Wij zien onszelf namelijk niet als sociale verhuurder, maar als sociale huisvester," licht Theo toe. "Dat houdt in dat we vrijwel iedere woning bouwen met de gedachte om deze te verkopen." Trudo maakt daarbij gebruik van het Slimmer Kopen-model, gaat Edwin verder: "Dat betekent dat we woningen bouwen die na twee jaar huur worden verkocht aan onze doelgroep. Dit doen wij tot een getaxeerde prijs, vastgesteld door een onafhankelijke makelaar. Wij verkopen deze woningen met korting; maximaal 50 procent maar het afgelopen half jaar deden wij dit tegen 30 procent korting. Hierdoor kunnen mensen uit de sociale doelgroep een woning kopen met een inkomen dat normaal gesproken niet toereikend is. Uiteindelijk belandt zo'n 80 procent van de woningen die wij verkopen bij mensen uit deze doelgroep, waarmee wij aan de maatschappelijke vraag om meer sociale koop voldoen."

Volgende stap

"Voordat de woningen verkocht worden, verduurzamen wij deze zodat de koper niet zit opgescheept met een gedateerde, ongeïsoleerde woning," vervolgt Theo. "Vervolgens is de woning van hen en mogen ze ermee doen wat ze willen, zoals het aanbrengen van een nieuwe keuken, badkamer of iets anders. Zodra ze willen verkopen, zijn ze verplicht de woning eerst aan ons aan te bieden. In vrijwel alle gevallen kopen wij de woning terug. Hiervoor gebruiken we een formule waarbij de woning en ZAV's worden getaxeerd. Zo profiteert de koper van de waardestijging én krijgt deze de mogelijkheid een volgende stap te maken in zijn of haar

wooncarrière. Inmiddels is onder de 300.000 euro vrijwel geen woning meer te vinden in Eindhoven, dus dit helpt de doelgroep de stap te maken naar het middensegment."

Belang van gemêleerde wijken

Slimmer Kopen is geen nieuw initiatief, legt Edwin uit. "Trudo is hier zo'n twintig jaar geleden mee begonnen. Destijds was het een manier om onze wijken meer te mengen. Er hing een segregatiestigma op ons bezit dat we probeerden te doorbreken. Door op een natuurlijke manier een mix te realiseren tussen koop én huur, willen we de leefbaarheid in onze buurten verbeteren. En dat werkt. Uit cijfers van ABF Research blijkt bijvoorbeeld dat in gemêleerde wijken tot drie keer minder overlast gemeld wordt en de algehele uitstraling en verzorgdheid ook toeneemt. Natuurlijk komt dit door een combinatie van factoren, maar Slimmer Kopen levert hier zeker een belangrijke bijdrage aan."

Antwoord op de wooncrisis

Inmiddels zorgt Slimmer Kopen ook voor andere voordelen, legt Theo uit: "Doordat we de woningen verkopen, beschikken we als corporatie over meer financiële middelen om bij te bouwen. Hierdoor hopen we sneller een antwoord te kunnen geven aan de wooncrisis. Omdat we sociale huisvester zijn, gebruiken we deze investeringskracht overigens niet alleen voor woningen die verkocht worden. We blijven namelijk huurwoningen houden voor bijvoorbeeld vluchtelingen of andere zorgbehoevenden. Slimmer Kopen is dan ook om mensen met een bescheiden inkomen te huisvesten op de manier die het beste bij hen past. Dat zou je niet moeten verdoemen, maar omarmen."





Robuuste organisatie

Op de vraag hoe Trudo anticipeert op waardestijgingen en -dalingen, vertelt Edwin: “We geven kopers korting wanneer ze de woning kopen, maar kopen in de toekomst die woning ook met korting terug. Slimmer Kopen is gebaseerd op de gedachte dat de waarde van vastgoed in Nederland gestaag toeneemt. En in het algemeen klopt dat ook, wat betekent dat wanneer iemand zijn woning verkoopt hij een vermogen hiermee opbouwt en op dezelfde manier profiteert van waarde-stijging als iemand die in staat is zonder ons een woning te kopen.”

“Natuurlijk zijn er een aantal perioden geweest waarin je kortdurend waardestagnatie of -daling zag, en dan kan het zijn dat je een verlies moet nemen. Omdat wij vrijwel altijd de woningen terugkopen, delen wij dat risico met de koper. Overigens maakt ons dat niet kwetsbaarder dan organisaties die alleen verhuren. In het eerdergenoemde onderzoek van ABF Research zijn drie varianten doorgerekend – een dalende markt, een rustige markt én een stijgende markt – waaruit blijkt dat we net zo robuust zijn als vergelijkbare corporaties die niet met een concept als Slimmer Kopen actief zijn. Het grootste risico is dat bij een sterke waardestijging, waarbij lonen niet evenredig toenemen, wij de korting op woningen moeten verhogen. Mocht dat ooit een te groot risico worden, kunnen wij gelukkig altijd nog terugvallen op het alternatief: alleen woningen verhuren.”

Balans

Volgens Theo loopt Trudo niet het gevaar dat het over vijf jaar geen huurwoningen meer bezit omdat alles ‘slim’ verkocht is. “We hebben verschillende scenario’s berekend, afgaand op hoe de woningmarkt zich ontwikkelt. Daarin blijven we altijd

minimaal 2.000 tot 3.000 vhe houden. Maar omdat wij eigenlijk alle woningen terugkopen, is de voorraad veel groter. Wanneer iemand ons vraagt hoe groot ons bezit is, zeggen wij dan ook 5.000 huurwoningen en 4.000 koopwoningen. Juridisch zijn we misschien niet op ieder moment de eigenaar, maar ze staan wel op onze balans.”

Sneller opnieuw investeren

“We weten niet precies hoeveel extra woningen we bijbouwen door het Slimmer Kopen-model,” gaat Edwin verder. “Maar we zijn er wel van overtuigd dat het effect heeft. Zo waren we afgelopen jaar de grootste bouwende partij in Eindhoven met 400 nieuwe eenheden. Dat is niet slecht voor een kleine club als Trudo. Dit kunnen we bewerkstellingen omdat hetgeen we bouwen veel sneller liquide wordt, waardoor je sneller opnieuw kunt investeren. Per jaar maken we tussen de 20 en 30 miljoen euro omzet door het model, wat ons extra investeringsmogelijkheden biedt.”

Solvabiliteit

Toch loopt Trudo tegen verschillende knelpunten aan bij Slimmer Kopen, legt Edwin uit: “Het is een model dat werkt als verkoop onder voorwaarden. Daar zijn strikte regels aan verbonden hoe accountants en toezichthouders daarmee omgaan. Een van die regels is dat de woningen die we verkopen moeten opnemen op onze balans, ook al hebben we die op dat moment niet in ons bezit. Het gevolg is dat de totale financiële omvang van Trudo toeneemt maar ons eigen vermogen hetzelfde blijft. Onze solvabiliteit is daardoor veel lager, wat nadelig is bij het verkrijgen van nieuwe financiering. Oftewel; met de huidige regels kunnen we minder lenen van de bank, en dus minder goed voldoen aan de sociale vraag om woningen.”

Eigen vermogen

“Een ander voorbeeld is dat ons eigen vermogen te laag is. De korting die wij verstrekken, is een vordering die we terugkrijgen als de bewoner verhuist. Maar tot dat moment moeten wij dat boekhoudingstechnisch afboeken. Als we gemiddeld zo’n 50.000 tot 60.000 euro korting per woning rekenen en inmiddels zo’n 4.000 woningen hebben verkocht, dan praat je over meer dan 200 miljoen euro. Omgerekend zijn dat financiën om zo’n 600 woningen per jaar bij te bouwen die we missen.”

Beleidswaarde

Het laatste punt noemt Theo de beleidswaarde. “Dit is een waarderingsmethodiek die alleen door de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) wordt gehanteerd. Een accountant vraagt om de marktwaarde verhuurde staat, maar de Aw vraagt om een andere waarde. Dat wringt omdat beleidswaarde

regels aanpast,” vat Edwin samen. “Natuurlijk wordt de woningnood ook door andere zaken veroorzaakt, zoals beschikbare grond, de stikstofproblematiek, te weinig aannemers of problemen bij de aanvraag van vergunningen. Maar met een vrijwel risicoloze aanpassing van de methodiek, zorg je wel voor meer financiële armslag, waarmee je de woningnood kunt aanpakken.”

Andere mindset

“Uiteraard moet iedere corporatie zijn eigen beleid vormgeven,” gaat Theo verder. “Met Slimmer Kopen willen wij alleen een andere mindset laten zien over hoe je kansen vergroot om het woningtekort op te lossen. Afhankelijk van de regio waarin je opereert en de stakeholders waarmee je te maken hebt, zal het model meer of minder effect hebben. Maar collega-corporaties die graag leren over Slimmer Kopen, vertellen we graag meer.”



ervan uitgaat dat de woningen in een eeuwigdurende huur-exploitatie terecht komen, wat bij Trudo dus niet het geval is. Wij verkopen niet een deel, maar in principe al onze woningen. Dat scheelt zo een paar honderd miljoen euro per jaar. Als je dit bedrag optelt bij het te lage eigen vermogen, heb je het zo over duizend woningen per jaar wat je hierdoor minder kunt bouwen.”

Duizenden extra woningen

“Als het alleen al gaat om honderden woningen bij Trudo, en meer corporaties lopen tegen deze regels aan, zou je in potentie dus duizenden woningen extra kunnen realiseren als je de

Steentje bijdragen

“De komende jaren zullen we bezig blijven dicht op de bal te zitten,” sluit Edwin af. “We vinden naast het realiseren van sociale woningen ook het middensegment erg belangrijk. Dat helpt immers de doorstroming op gang te brengen. We willen ons daarnaast positioneren in Eindhoven én de regio eromheen. Daarbij blijven we praten met het bedrijfsleven om te kijken waar de behoefte zich ontwikkelt. Zo willen we ook in de toekomst ons steentje bij blijven dragen aan stevige, leefbare wijken, en creatieve alternatieven bieden voor het oplossen van het woningtekort.”

Column

In de volkshuisvesting is liefde sterker dan de dood



Merlien Welzijn schrijft op persoonlijke titel. In het dagelijks leven is ze directeur-bestuurder bij Woonpartners Midden-Holland.

De dood is een ingewikkeld spectrum. Iedere dag zijn dode cellen in je lijf een onderdeel van je leven. Gelukkig zijn ze zwaar in de minderheid. En soms is de dood zelfs gewoon afwasbaar, in het geval van dode huidcellen bijvoorbeeld. Zolang er meer levende cellen zijn dan dode, leef je. Op een dag zijn er steeds meer dode cellen. Je lijf gaat steeds vaker en meer haperen. Op enig moment krijgen de dode cellen de overhand en ben je dood. Wanneer dat punt precies bereikt is, daar verschillen de meningen over. Misschien stelde de primitieve mens het zo vast: hij beweegt niet meer. Ook niet als je er hard tegenaan schopt, dus hij zal wel dood zijn dan. Daarna kwamen meer feitelijke meetpunten: geen pols, geen hersenactiviteit. Er zijn ook meer morele: geen uitzicht op kwaliteit van leven is dood. Of duurzame: dood genoeg om de organen nog te hergebruiken voor iemand anders. Entropie in vol ornaat. Hoe langer een natuurlijk fenomeen bestaat en uitdijt, hoe ingewikkelder het wordt.

Je zou denken dat je dit soort ingewikkeldheid ver achter je kan laten in de sociale woningbouw. Helaas, ook in onze sector doet entropie zijn werk. Sociale woningbouw is blijkbaar ook een spectrum. Waar het begint en waar het eindigt is constant onderhevig aan nieuwe zienswijzen. Af en toe worden er door sommige gemeenten heel primitieve methoden gehanteerd om vast te stellen of er sprake is van een levensvatbare sociale woning. Ze fietsen erheen, schoppen ertegenaan. Als het blijft staan dan is het goed. Niemand had verteld dat je deze geavanceerde schop-test

pas vanaf het zestiende jaar moet uitvoeren. Dan blijken deze woningen ineens niet meer sociaal te zijn. Sommige mensen hanteren meer feitelijke definities en kijken naar inkomensgrenzen. Dit zijn exercities die reiken tot twee decimalen achter de komma. Zolang er pols is, kan er gewoond worden. Worden grenzen overschreden, dan trekt de boel scheef en ontstaan er haperingen. Totdat de grens zover overschreden is dat de scheefwoner voorbij zijn houdbaarheidsdatum woont. De sociale woning is dan officieel gestorven. We maken in onze sector ook morele overwegingen, want is een huis niet gewoon een recht, ongeacht je portemonnee? Is het niet juist ook goed voor het leven in een buurt als er ook mensen wonen die heel draagkrachtig zijn? Duurzame uitgangspunten, check: hoe kunnen we ervoor zorgen dat ook richting de toekomst sociale woningen optimaal hergebruikt worden. Hoe krijg je het voor elkaar dat ouderen hun organen, hun woning op tijd aan de volgende generatie overdoen?

Er was maar één persoon die terwijl iedereen druk was met feiten bezien, morele en duurzame overwegingen maken, simpelweg afhaakte. Iemand die onze sector maar als een blok aan zijn been ervoer en het daarom ook blok over stok wilde afbouwen. Nu hebben we een minister die onze sector gaat reanimeren, die snapt dat wie jong spaart oud geen gebrek leidt en dat de jongste dag voor onze sector nog lang niet gloort. Onze sector is vitaler dan ooit en klaar om onze simpele opdracht te blijven uitvoeren. We laten entropie daar waar het hoort: in de wereld van de ingewikkelde natuurfenomenen. Sociale woningbouw is door mensen gemaakt en moeten we gewoon lekker simpel houden. Voor eens en voor altijd: men neme een toegelaten instelling, rekent een sociale grondprijs en stelt locaties ter beschikking. De corporatie zorgt vervolgens voor het liefdevol bouwen, beheren en verduurzamen van dit levendige stelsel tot het einde der tijden.

Van huren naar wonen

Betrokken bij de leefomgeving en alle zaken binnen handbereik



Kom 22 september naar onze kennissessies op het CorporatiePlein stand 62!

1. Een intelligent-ERP is dichterbij dan je denkt!

Het Innovatielab van Itrix is erin geslaagd om de eerste procesmodule genaamd Sociaal Incasseren te lanceren. Ben jij nieuwsgierig naar de procesmodule of de ambities? Wij vertellen je er graag over.

2. Dé Itrix Academy helpt je efficiënter en effectiever te werken!

De Academy zorgt o.a. voor stijgende datakwaliteit, stijging verandervermogen (24%), kostenbesparing (10%) en stijging tevredenheid van Huurder en Medewerker (18%). Hoe? Wij leggen het graag aan je uit.



Nieuwsgierig geworden?

We zien je graag 22 september op stand 62!