

CORPORATIEGIDS

MAGAZINE

Huurderperspectief

Goed huurderperspectief wordt
steeds belangrijker

Susanne Stouten (KWH)

AI Hub Woningcorporaties:

Aanjagen van kunstmatig intelligente toepassingen in de corporatiesector

Sander Goudswaard (Beveland Wonen):

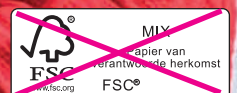
Kans op een datalek zoveel mogelijk reduceren

ERP-monitor woningcorporaties:

Marktontwikkeling lijkt opmaat voor verdere verschraving spelersveld



CO₂-PRESTATELADDER



Wees voorbereid op een cyberincident met het Cyberincident Response Pakket voor woningcorporaties

Met de juiste maatregelen is veel te voorkomen. Zorg dat je weet welke risico's je als organisatie loopt en neem effectieve maatregelen om deze risico's te verkleinen.

Het Cyberincident Response Pakket bevat praktische tools die op maat worden gemaakt voor jouw organisatie. De tools helpen o.a. met het opstellen van een effectief incident responseplan, een praktisch draaiboek en heldere instructies voor medewerkers.

Het pakket

- Incident responseplan & draaiboek
- Samenstelling crisisteam
- Business impact analyse
- Instructiekaarten voor medewerkers
- Communicatiematrix
- Tests en oefeningen

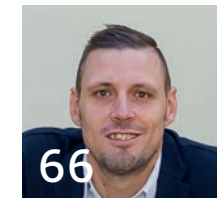
Lopen jullie ook tegen uitdagingen aan op het gebied van cybersecurity? We gaan graag vrijblijvend met jullie in gesprek. Neem contact op met Martijn Videler via 06-29542630.



Bezoek vva-informatisering.nl
voor meer informatie.



- 4 Goed huurderperspectief wordt steeds belangrijker
Susanne Stouten (KWH)



- 9 Kans op een datalek zoveel mogelijk reduceren
Sander Goudswaard (Beveland Wonen)

- 14 Wanneer je als corporatie de regie hebt, kun je huurders 'empoweren'
17 Duurzaam veilig betekent ook rekening houden met 'in geval van'
21 IT-investeren zijn randvoorwaardelijk om meer woonruimte te realiseren
26 Digitalisering beging bij de stip óver de horizon
29 Inzet smartphone-app leidt tot betere dienstverlening woningzoekenden
33 Complexe doelgroepen huurwoningen vereisen ketensamenwerking
36 Regionaal optrekken in woonruimteverdeling essentieel voor een transparant en rechtvaardig proces
39 Column: "Wie het bestaande niet eert, is het nieuwe niet waard"

- 40 Marktonwikkeling lijkt opmaat voor verdere verschraving spelersveld | ERP-monitor woningcorporaties

- 46 ERP-leveranciers corporatiesector aan het woord
52 Financieel inzicht als voorwaarde voor het renderen van investeringen
55 Omnichannelcommunicatie omarmen om de huurder in één keer goed te helpen
60 Ketensamenwerking essentieel om doelen sneller of beter te realiseren
63 Van projectmatig naar procesmatig databeheer

- 66 Aanjagen van kunstmatig intelligente toepassingen in de corporatiesector | AI Hub Woningcorporaties

- 70 Column: Dirigent van digitale tempi

Bestaansrecht

Er zal geen woningcorporatie in Nederland ontkennen, dat de huurder hét bestaansrecht van hun organisatie is. Alles draait – of dat zou het in ieder geval moeten – op het realiseren van een fijn, veilig, comfortabel en bij voorkeur een duurzaam en betaalbaar huis.

Het realiseren van dat ideaal is vandaag de dag een stuk makkelijker gezegd dan gedaan. De uitdagingen van het inmiddels bekende lijstje – betaalbaarheid, leefbaarheid, duurzaamheid en beschikbaarheid – zijn groot.

Een vinger aan de pols houden is dan ook essentieel. Niet alleen om te kijken naar welke wensen en behoeftes er leven, maar voor steeds meer corporaties ook als leidraad voor hun visie op deze onderwerpen. Informatie ophalen bij de huurders, met ze in gesprek gaan en misschien de inzet van AI kunnen hier allemaal bij helpen.

In het laatste magazine van dit jaar vertellen verschillende personen over hoe zij gebruikmaken van huurderperspectief. Allemaal op hun eigen manier, maar wel met hetzelfde, gemeenschappelijke doel: tevreden huurders.

Fijne feestdagen alvast en tot volgend jaar!
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: KWH

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



Susanne Stouten (KWH):

Goed huurderperspectief wordt steeds belangrijker

Woningcorporaties opereren in een enorm uitdagende tijd. De energiearmoede, bouwopgave, verduurzaming, leefbaarheidsdoelen én betaalbaarheidsproblemen drukken op de sector. Juist in die omgeving is het essentieel de huurder binnen de opgave niet te vergeten. Dat zegt Susanne Stouten, de nieuwe directeur-bestuurder bij KWH. In gesprek met CorporatieGids Magazine vertelt ze over haar visie op actuele thema's in de sector, de rol die KWH wil spelen en het belang van huurderperspectief.

Susanne is sinds enkele maanden de nieuwe directeur-bestuurder bij KWH. Hiervoor was ze onder andere actief als Senior Programmaleider en Manager Sectorontwikkeling en Professionalisering AI bij Aedes. “Hier heb ik veel sector-kennis opgedaan,” begint Susanne het gesprek. “Ik was dagelijks bezig met de thema's innovatie en vernieuwing, en daarmee met de ontwikkelingen in de sector en de antwoorden, dilemma's en vragen die dat bij corporaties opleverden. Daar heb ik vele contacten kunnen leggen bij corporaties en veel met bestuurders gesproken over de huidige en toekomstige uitdagingen en over hun antwoorden op die uitdagingen.”

Uitdagingen sector

Op de vraag welke grote uitdagingen de sector heeft, zegt ze: “Er spelen diverse grote vraagstukken zoals energiearmoede, bouwopgave, verduurzamingsopgave, het leefbaar houden van wijken en buurten en de uitvoering van de nationale prestatieafspraken. Dat zijn niet de minste thema's en deze staan ook vaak niet los van elkaar. Door de snelheid die wordt gevraagd en het appel om aan de slag te gaan, wil ik zeggen: ‘Vergeet vooral ook de huurder niet binnen deze opgaven!’ Dat huurderperspectief kan KWH als geen ander onderzoeken. Juist doordat we al 25 jaar tussen corporaties staan en dagelijks bij corporaties over de vloer komen, weten we wat er leeft, speelt en wat er nodig is.”

Kennisuitwisseling

Susanne: “Naast de rol die KWH kan spelen, zullen corporaties kennis en ervaringen in toenemende mate moeten gaan uitwisselen. Ook het delen van ervaringen en het in gesprek gaan over de dilemma's van alledag, helpen om de grote vraagstukken aan te pakken. We zien dat corporaties dat steeds meer in regionaal verband doen. Samen kom je nu eenmaal verder en kun je meer dan jij als corporatie alleen. De mate van samenwerking verschilt vooralsnog, maar ik zie dat het samen denken en elkaar opzoeken op diverse thema's breed gedragen wordt.”

Samenwerken aan een fijn thuis

“KWH staat voor ‘Samenwerken aan een fijn thuis voor huurders’, want iedereen verdient een fijn thuis,” vertelt Susanne over de visie van KWH. “Het vormt de basis van waaruit we leven en deelnemen aan de maatschappij. We bereiken dit door het huurderperspectief succesvol in te brengen in de organisatie van de corporaties. In de ruim 25 jaar die KWH inmiddels bestaat, zien we dat corporaties zich sterk hebben ontwikkeld in hun dienstverlening en dat de stem van de huurder steeds vaker wordt meegenomen binnen beleidsplannen en strategische beslissingen. Dat juichen we toe.”

Over de missie van KWH zegt Susanne: “Wij willen corporaties faciliteren om in stappen naar een klantgerichte organisatie te

groeien, om zo hun huurders een fijn thuis te kunnen bieden. De corporaties ondersteunen we hierbij op verschillende manieren. Enerzijds door huurders een stem te geven met onze onderzoeken naar bijvoorbeeld huurderstevredenheid. De resultaten hiervan geven corporaties handvatten om heel gericht te kunnen werken aan optimalisatie van hun klantprocessen. Maar anderzijds zien we ook dat verandering niet vanzelf gaat en dat het iets anders vraagt van je medewerkers en de manier waarop je processen hebt ingericht. Daarom helpen we corporaties verder op weg om de nodige stappen te zetten. Denk aan workshops of op maat gemaakte programma's. Daarnaast is er natuurlijk al enorm veel kennis in de sector zelf beschikbaar. Door deze te delen en corporaties met elkaar te verbinden, wordt deze optimaal benut.”

Huurderstevredenheid en krappe woningmarkt

Eén van de uitdagingen voor de sector is een krappe woningmarkt. Op de vraag of de krapte invloed heeft op de huurderstevredenheid, antwoordt Susanne: “Ja, huurders zijn maar wat blij wanneer ze na jaren op een wachtlijst eindelijk een woning krijgen. Maar juist vanwege de krapte is het zo belangrijk om te blijven werken aan een goede dienstverlening.



Een huurder heeft immers geen keuze, maar besteedt wel maandelijks een flink deel van zijn inkomen aan huur. Vergeet daarbij ook niet dat tevreden huurders uiteindelijk veel opleveren zoals minder klachten en daardoor minder belasting voor de corporatie. Uit onderzoek dat KWH onlangs uitvoerde, blijkt bijvoorbeeld ook dat tevreden huurders meer betrokken zijn bij hun woning, hun woonomgeving en bij de corporatie zelf. Allemaal goede redenen om aan een goede dienstverlening te blijven werken.”

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

E-CONTENT 365


VAN DINTTHER

 **TEAM-CONTENT**

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

Vernieuwing huurdersonderzoek

"In de komende tijd zullen we ons met name richten op het vernieuwen van ons huurdersonderzoek en het portaal Mijn KWH, om nu en in de toekomst aan te blijven sluiten bij de wensen van corporaties," zegt Susanne over de aandachtspunten op korte termijn. "De vernieuwing van het huurdersonderzoek is nodig omdat we zien dat corporaties de mening van hun huurders in een steeds bredere context mee willen nemen bij de opgaves waar ze voor staan. Ze willen bijvoorbeeld graag weten wat huurders vinden van hun woning, woonomgeving of hoe huurders betrokken willen worden. En ook krijgen huurders steeds vaker een stem binnen programma's voor investeringen in onderhoud, renovatie of leefbaarheid. Daarnaast bieden we door de vernieuwingen, corporaties de flexibiliteit en maatwerk waar ze om vragen. Om de resultaten van dit en ander onderzoek in te kunnen zien en goed te kunnen volgen, ontwikkelen we een nieuw Klantvizier. Dit is een online platform waarop corporaties realtime en overzichtelijk hun resultaten kunnen inzien en kunnen benchmarken."

Van C naar A in Aedes-benchmark

"Een laatste punt waar we ook veel aandacht aan zullen besteden, betreft de toenemende vraag van corporaties om geholpen te worden in het verbeteren van de klantgerichtheid. KWH heeft ook voor dit thema vele mogelijkheden om corporaties op maat te helpen," vult Susanne aan. "Wat wij zien, is dat bijna iedere corporatie de klant centraal stelt in haar missie. Maar hoe je de klant nu echt centraal zet, dat blijkt nog vaak een zoektocht. Hoe kom je van die C naar een A in de Aedes-benchmark? Natuurlijk speelt de directie hierin een belangrijke rol. Maar als we naar het operationele deel kijken, dan zien we dat medewerkers van corporaties die het echt goed doen voor de huurders, mogen en durven afwijken van standaardprocedures. Dus kunnen zij maatwerk leveren en hebben daar budget en mandaat voor. Er is vertrouwen vanuit de organisatie dat medewerkers die verantwoordelijkheid aan kunnen en de goede keuzes maken."

Woonbelevingsonderzoek en sectoronderzoek

"Naast nieuwe focuspunten blijft KWH zich ook bezighouden met onderzoeken als het woonbelevingsonderzoek en het sectoronderzoek die hun waarde al langer bewijzen," vervolgt Susanne. "Woonbelevingsonderzoek brengt een totaalbeleving van de huurder over zijn woning en buurt zeer gedetailleerd in kaart. We onderzoeken bijvoorbeeld hoe schoon en veilig de huurders hun buurt beoordelen. Corporaties hebben zo extra gegevens op basis waarvan zij hun investeringen kunnen bepalen. Dus niet alleen op basis van 'harde data' maar ook vanuit huurderperspectief."

Foto's: KWH



Bouwen aan jouw toekomst én die van jouw corporatie?

Ons opleidingsprogramma voor 2023 staat online!

open inschrijving én incompany

- Vakopleiding Functioneel Beheer®
- Vakopleiding Functioneel Beheer® - Procesverbetering
- MS365 (Office) voor Functioneel Beheerders
- Kerngebruikerstraining
- Timemanagement met Office365
- Projectmanagement
- Lean Yellow en Green Belt
- Train-de-trainer
- En meer.....



Interesse of meer weten?
Houd onze website en nieuwsbrief in
de gaten! Of neem contact op met
Andrea van der Vaart 06 - 52692314

Chaptr2
www.chaptr2.nl

Sander Goudswaard (Beveland Wonen)

Kans op een datalek zoveel mogelijk reduceren

Informatiebeveiliging en privacy zijn vandaag de dag niet meer een ondergeschoven kindje bij woningcorporaties. Het onderwerp staat prominent op de agenda – zeker nadat het dit jaar al meermaals in het nieuws kwam – om de veiligheid van de organisatie zoveel mogelijk te borgen. Maar hoe pak je dit als organisatie op een goede manier aan? En wat is daarbij het voordeel van regionale samenwerking? CorporatieGids Magazine sprak erover met Sander Goudswaard, I&A-beleidsadviseur en security officer van Beveland Wonen, een woningcorporatie met ruim 11.000 woningen in Zeeland.

Samen met Bosch naar een gasloze toekomst.



SmartInduction: koken op slechts één elektriciteitsgroep.

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



Vanaf nu ook verkrijgbaar in vrijstaande variant.

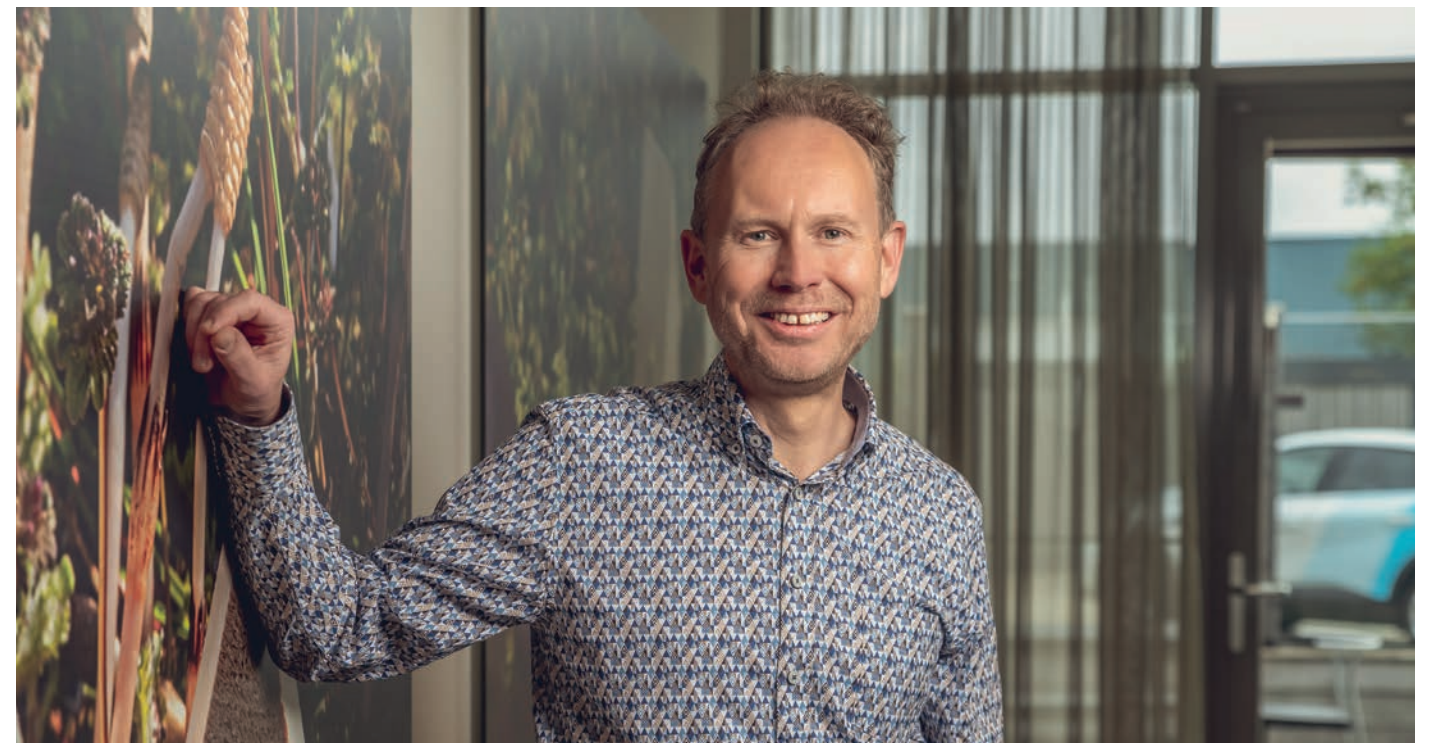
De unieke SmartInduction kookplaat is vanaf nu ook verkrijgbaar in een vrijstaande variant. De kookplaat wordt hierbij geleverd in een strak randloos RVS frame voorzien van rubberen pootjes zodat hij snel en gemakkelijk op het aanrecht of op een laag model koelkast kan worden gezet.

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

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



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



“De hackaanval die acht corporaties begin dit jaar trof was voor ons – en de corporaties binnen Zeeland waarmee we samenwerken – aanleiding om kritischer te kijken naar de eigen informatievoorziening,” begint Sander het gesprek. “Zo hebben we gekeken naar welke gegevens we opslaan, welke bewaartermijnen we hanteren en hebben we data verplaatst naar de public cloud. We hebben ons DMS laten scannen en opschonen zodat bijvoorbeeld burgerservice-nummers en ID-documenten zijn verwijderd. Een zelfde scan hebben we op de netwerkmappen uitgevoerd. We willen de koppeling maken naar het proces zodat gegevens die we nu verwijderen, straks niet opnieuw worden ingevoerd. Want wat je niet hebt, kan ook niet gestolen worden.”

Security over de keten

Als Sander kijkt naar de grootste uitdagingen omtrent security en privacy, wijst hij naar veilig zijn over de hele keten: “Ook als je zelf alles hebt dichtgetimmerd, ben je dan in staat te beoordelen hoe je leveranciers het doen? Daarbij helpt het om zelf ook technische kennis in huis te hebben. Bij een van de bedrijven waarmee we samenwerken was de digitale voordeur waardoor we zelf binnenkomen goed beveiligd, maar een ‘zij-ingang’ voor leveranciers bijvoorbeeld niet voorzien van multifactorauthenticatie. Dan moet je daarover wel het gesprek aangaan. Dat doen we zoveel mogelijk samen met de eerdergenoemde collegacorporaties in de regio, want als bij ons iets speelt zijn we vast niet uniek.”

Collegacorporaties

Daarmee doelt Sander op het collectief ZuidWestSamen (ZWS). Hierin bundelen zeven corporaties al meer dan tien jaar samen de krachten. “Veel corporaties binnen ZWS hebben dezelfde applicaties van dezelfde leveranciers. Soms heeft de ene

ergens meer ervaring en door elkaar te helpen kunnen we elkaar sterker maken. Zo had een collegacorporatie goede ervaringen met Chaptr2 die hen ondersteunde met het informatiebeveiligingsbeleid. Onze uitgangspunten komen met die van onze collega's overeen, waardoor we dezelfde partij hebben ingeschakeld zodat het minder tijd kostte om een vergelijkbaar beleid vorm te geven. Naast het delen van kennis is de meerwaarde soms ook in geld uit te drukken. We hebben gezamenlijk een wachtwoordmanager aangeschaft en daarmee 50 procent bespaard op de normale prijs. De implementatie doen we vervolgens ook samen, net als het ontwikkelen van het trainingsmateriaal.”

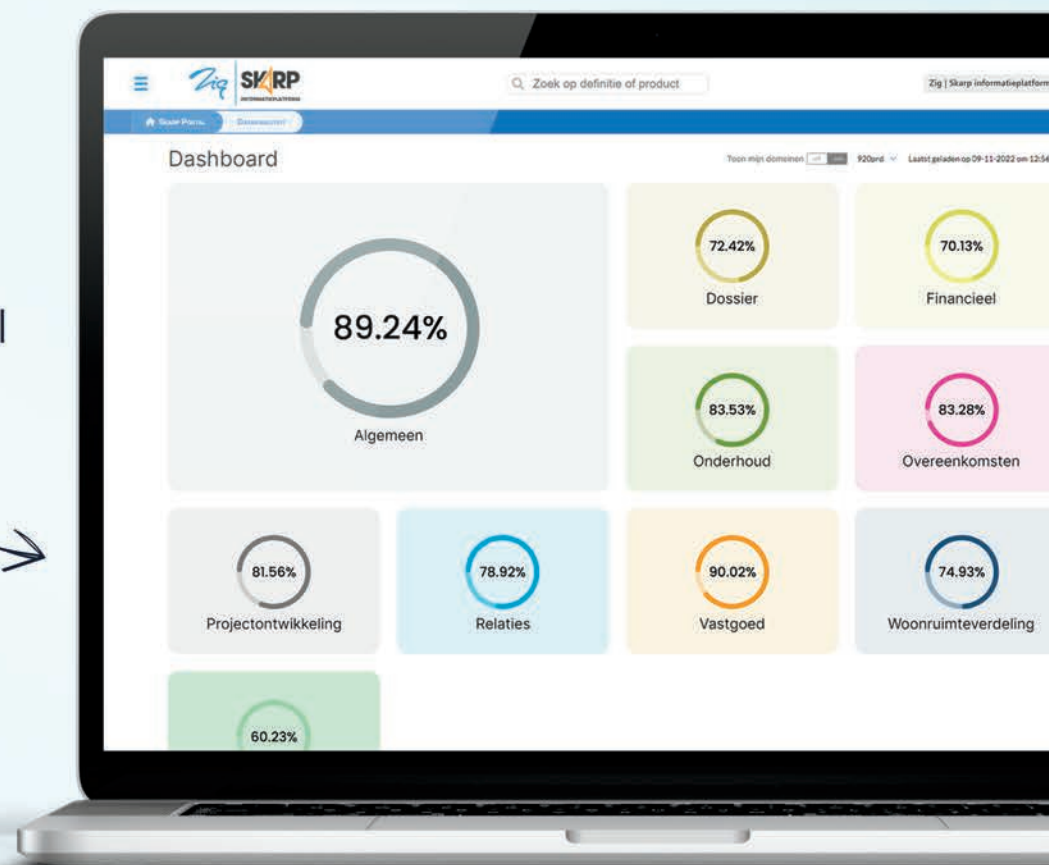
Taskforce

“Na de ransomware-aanval in de sector begin dit jaar, is er door ZWS een ‘taskforce informatiebeveiliging en privacy’ gevormd,” gaat Sander verder. “Daaraan hebben de zeven corporaties deelgenomen met ondersteuning van onder andere VVA. Niet alleen omdat we al veel met hen samenwerken, maar ook omdat VVA een coördinerende rol heeft vervuld bij de ransomware-aanval op de andere corporaties. Ze hebben daardoor een goed beeld van wat er moet gebeuren. VVA heeft onder andere gezorgd voor het opstellen van een roadmap en het aanhaken van forensische expertise.”

Eigen sjabloon

Op de vraag wat de taskforce heeft gerealiseerd, blikt Sander terug: “We zijn begonnen met het delen van kennis en ervaring van onderwerpen zoals crisis- en risicomanagement, communicatie en juridische aspecten. Vervolgens is toegewerkt naar een Incident Response Plan; een draaiboek over hoe je handelt bij een ransomware-aanval. Elke corporatie heeft daarmee een sjabloon dat naar eigen wensen aangepast

Elke dag in control



Garbage in, garbage out

Met slechte data krijg je rapportages die een verkeerd beeld geven van de prestaties. Het kan zelfs tot verkeerde beslissingen leiden. Wij helpen je graag om de datakwaliteit van al je belangrijke bronsystemen op niveau te brengen én te houden. Met onze beproefde aanpak en met onze datakwaliteitsmonitor helpen we je om continu te verbeteren.

zig.nl/skarp-informatieplatform



kan worden. Alleen met het sjabloon ben je er nog niet, maar moet je de juiste mensen koppelen zodat iedereen weet wat er moet gebeuren. De draaiboeken en contactlijsten bewaar je vervolgens offline en oefen je ook een keer zodat je sneller in actie kunt komen zodra het nodig is."

Vrijwillig en positief

Ondanks de samenwerking zijn alle ZWS-corporaties toch net iets anders. "Kleine corporaties hebben bijvoorbeeld niet alle kennis in huis en kunnen profijt hebben van samenwerking met grote corporaties die misschien wat meer slagkracht hebben. Omgekeerd vullen we elkaar ook goed aan. De een is beter op het proces, de ander op de inhoud. Daarom zijn de kleine verschillen die er zijn misschien wel fijn. Binnen ZWS houden we de samenwerking zo simpel mogelijk. We maken zo min mogelijk formele afspraken en werken niet op alles tegelijk met iedereen samen maar alleen op de onderdelen waar organisaties voordeel zien, anderen kunnen dan eventueel later aansluiten. Daarmee heb je op ieder onderwerp altijd partijen vrijwillig en op een positieve manier aan tafel. Dat is in mijn ogen een sleutel tot samenwerkingssucces."

Focus

Binnen ZWS ligt de focus op zowel de harde als zachte kant van security en privacy, legt Sander uit: "Beide zijn even belangrijk. We zijn binnen de taskforce aan de slag gegaan met het NIST-framework. Dat gaat uit van de onderwerpen Identify, Protect, Detect, Respond en Recover. Aan de hand daarvan komen onderwerpen aan bod, zoals technische thema's als dataveiligheid, monitoring en beschermingsmaatregelen. Maar met techniek alleen kun je niet alles oplossen. Daarom komen 'menselijke' zaken zoals security awareness, herstelplannen, communicatie, governance en risico-inventarisatie en -strategie ook aan bod."

Vertrouwen op veilige data

Informatiebeveiliging en privacy zijn duidelijk benoemd in het integrale risicomanagementbeleid van Beveland Wonen. "Daarmee staat het bovenaan onze prioriteitenlijst. We besteden veel aandacht aan het 'security aware' maken van onze medewerkers. Daarnaast zijn we binnen CorpoNet bezig om een ISAC – Information Sharing and Analysis Centre – te starten om de sector te helpen met het uitwisselen van kennis over informatiebeveiliging. Zowel intern zoals dreigingsinformatie van overheidsdiensten als van andere bronnen, zoals kwetsbaarheden in software. Het kan nu soms weken tot maanden duren voordat een oplossing daadwerkelijk wordt toegepast en hiermee kunnen we een bijdrage leveren aan de veiligheid van alle corporaties."

Niet uitsluiten, wel reduceren

"De afhankelijkheid van corporaties zoals Beveland Wonen van IT-middelen en big tech zal alleen maar toenemen," schetst Sander afsluitend een beeld voor de komende jaren. "Dat maakt ons steeds kwetsbaarder. De dreiging van inbreuken op informatiebeveiliging wordt tegelijkertijd ook groter. We krijgen meer en meer te maken met strenge wet- en regelgeving op dit gebied. Ransomwaregroepen investeren fors in de ontwikkeling van hun technieken, dit vraagt van ons ook een grote investering om ze buiten de deur te houden, zowel financieel als in personeel. In mijn optiek ben je daarom nooit klaar met informatiebeveiliging en privacy. Het is een continu proces om steeds een stapje beter te worden. Wat daarvoor essentieel is? Sowieso het vertrouwen van de organisatie en het bestuur dat de maatregelen die we treffen noodzakelijk zijn. Je kunt het gevaar immers niet volledig uitsluiten, maar door het zo goed mogelijk in beeld te hebben wel reduceren."

Martijn Weesjes en Martin Holwerda (Embrace):

Wanneer je als corporatie de regie hebt, kun je jouw huurders ‘empoweren’

Goed klantcontact is voor woningcorporaties steeds belangrijker aan het worden. Digitale communicatiemogelijkheden zijn daarvoor een must. Maar hoe stem je die middelen zo op elkaar af dat klantcontact efficiënt verloopt en huurders zelf de regie houden? CorporatieGids Magazine sprak erover met CTO Martijn Weesjes en CEO Martin Holwerda van Embrace.

Jullie laten in je visie – klant aan het roer en Power to the Huurder – blijken dat de huurder zelf zijn zaken moet kunnen regelen. Waarom is dat zo belangrijk?

Omdat huurders mensen zijn net als jij en ik, en geen zin hebben om papieren formulieren in te vullen en op de post te doen. Of op de fiets te stappen om voor de meest onnozele zaken ergens in een rij te wachten voor een loket. Ik denk dat mensen per definitie blijer zijn als ze zelf regie hebben op wat, hoe, wanneer en waarmee ze hun zaken regelen.

Hoe reëel is de ambitie om minimaal 80 procent van alle klantcontacten digitaal af te handelen?

Op zich heel reëel, als daar hard op gestuurd wordt. Eén van onze klanten heeft er bijvoorbeeld voor gekozen om het onboarden van nieuwe huurders alleen nog online te faciliteren, waardoor ze binnen dat proces 100 procent digitaal klantcontact hebben. In de praktijk is het natuurlijk vooral belangrijk dat je zorgt dat je huurders mee kunnen en willen doen in de digitale samenleving, door te zorgen voor handige, persoonlijke en eenvoudig te gebruiken digitale processen.

Is bijvoorbeeld laaggeletterdheid een bottleneck voor digitale klantcommunicatie?

Als je kijkt naar de cijfers, is het met 2,5 miljoen mensen in Nederland een groot probleem. Maar als je kijkt naar wat

tegenwoordig allemaal digitaal moet, kan er blijkbaar veel. Bij het ontwerpen van processen en interactie werken we zoveel mogelijk volgens bekende, herkenbare en intuïtieve patronen. Ook hanteren we strakke toegankelijkheidsrichtlijnen waarbij we bijvoorbeeld rekening houden met kleurenblindheid. Corporaties kunnen hier zelf natuurlijk ook veel doen, in bijvoorbeeld taalgebruik en complexiteitsreducties van processen en formulieren. In de vernieuwing van onze online dienstverlening hebben we de ambitie om samen met klanten processen zo te ontwerpen, dat één regel uitleg per scherm voldoende is. Lukt dat niet, ondersteun het dan met visuals zoals animaties of video's.

Waarom is het belangrijk om je continu te ontwikkelen als het gaat om multichannel communicatie?

Er zijn doorlopend nieuwe communicatiemogelijkheden en het gedrag en de voorkeuren van gebruikers veranderen met de tijd. Onze doorontwikkeling moet dit op de voet volgen, maar voor de muziek uitlopen heeft natuurlijk geen zin. Uiteindelijk proberen we het verschil te maken door alle kanalen samen te brengen in een omnichannel klantbeeld. Hierdoor maakt het aantal kanalen niet meer uit. Waar je als corporatie wel goed op kunt sturen, zijn de kanalen die je inzet voor de communicatie richting huurders. Dus via welk kanaal notificer je hen wanneer

je een actie verwacht? Dit bepaalt namelijk direct de wijze van vervolggcommunicatie over die notificatie. De kans op digitaal vervolgcontact is via WhatsApp bijvoorbeeld veel groter dan bij SMS.

Hoe helpt Embrace ‘Power to the Huurder’ te realiseren?

Wanneer je als corporatie regie hebt, kun je jouw huurders ‘empoweren’. Met zaakgericht werken bijvoorbeeld, bieden we huurders inzicht in de realtime status van hun aanvragen, maar we zijn hiermee begonnen aan de kant van de corporatie. Digitale dienstverlening vraagt veel van de kwaliteit van processen en data en van de mate van regie hierop. Het is best een uitdaging om dit allemaal op orde te krijgen, daarom hebben organisaties die ‘digitaal zijn ontstaan’ vaak ook zo’n voorsprong.

Welke rol spelen slimme en voorspellende data in klantcommunicatie?

Als ik heel eerlijk ben, vind ik dat we hier meer mee kunnen en moeten doen. We ontsluiten al waanzinnig veel data voor onze klanten via PowerBI, maar willen dit ook inzetten om meer predictief te worden en zelfs keuzes te automatiseren. Denk alleen al aan het planningsproces binnen dagelijks onderhoud of de mogelijkheden om geautomatiseerd vervangingsverzoeken af te handelen. Het is soms best een puzzel, maar we proberen hiervoor zoveel mogelijk data en systemen in de keten te ontsluiten.

Een marktontwikkeling is dat ERP-leveranciers steeds vaker een geïntegreerd systeem leveren, inclusief klant-

portaal. Is die trend andersom ook mogelijk, waarin een CRM-oplossing als kern van een IT-landschap functioneert en ERP-taken overneemt?

Ik weet niet of ik deze ontwikkeling ook zie; ik zie vooral discussies en initiatieven waarbij ERP's compacter worden en meer en beter integreren met expertsystemen. We doen bijvoorbeeld mee aan een mooie ontwikkeling op het gebied van standaardisatie van integraties. Ook nieuwe technologie helpt een handje. Ik denk dus eerder dat de wereld steeds meer modulair wordt, waarbij klanten makkelijk de toepassingen aan elkaar kunnen knopen die passen bij hun ambitie en organisatie. Ik vind natuurlijk wel dat een CRM en digitale dienstverlening de kern van het IT-landschap zou moeten zijn. Uiteindelijk is het helpen van klanten de ultieme toegevoegde waarde die we allemaal leveren.

Welke innovatiemogelijkheden zien jullie voor de sector als het gaat om klantcommunicatie?

Innovatie is minder interessant zolang de basis nog niet op orde is. Bol.com kan met Select een krankzinnig niveau van dienstverlening leveren, omdat de basis staat als een huis. Daarmee bedoel ik de data, processen, gebruikerservaring, klantreis én systemen. Dan kan je relevant innoveren, waarbij je nieuwe ideeën niet alleen snel bedenkt maar ook in de praktijk kunt brengen. Als sector zijn we nog niet in de buurt van dit niveau. Ook als softwareleveranciers moeten we hier nog stappen maken. Als bottom line moeten we zorgen dat we eerst snel en betrouwbaar kunnen innoveren, voordat we gaan innoveren. Anders komen te veel mooie ideeën simpelweg te laat of sterven ze onderweg in schoonheid.

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



Sander Berkelmans en Peter Verschoof (Woonkracht10):

Duurzaam veilig betekent ook rekening houden met ‘in het geval van’

Duurzaamheid is voor woningcorporaties een belangrijk begrip geworden. Maar waar het dan vaak gaat om energiezuinige huizen, heeft duurzaamheid ook zijn weerslag op informatiebeveiliging en privacy. Wat is duurzaam veilig en hoe helpt dat huurdergegevens beter te beschermen? CorporatieGids Magazine sprak erover met Manager Financiën Sander Berkelmans en Servicemanager Peter Verschoof van Woonkracht10.

Het continu creëren van bewustzijn bij collega's en blijven optimaliseren van de ICT-infrastructuur zijn voor Woonkracht10 – verantwoordelijk voor ruim 11.000 vhe in Zwijndrecht, Papendrecht en Alblasserdam – de belangrijkste security- en privacyuitdagingen. Sander: “We anticiperen continu op nieuwe dreigingen. We opereren immers in een branche waarin grote hoeveelheden persoonsgegevens verwerkt worden waardoor we vatbaar zijn voor hackaanvallen. De dreiging van een ransomware-aanval is reëel, getuige de grote hack in de sector begin dit jaar.”

Aanvullende cloudbeveiliging

Naar aanleiding van die hack heeft Woonkracht10 verschillende lessen getrokken, zegt Peter: “Zo hebben we gekeken naar onze huidige informatiebeveiliging, hoe de hacks hebben plaatsgevonden en een risicoassessment gemaakt. Vanwege de toegenomen dreiging hebben we een aanvullende clouddienst afgenomen die ons in staat moet stellen om na een hackaanval onze data te kunnen benaderen, nog voordat die door ransomware ontoegankelijk is gemaakt. Hierdoor hebben we een aanvullend tijdvenster beschikbaar om samen met security-

VIA DATA
FIELD SERVICE

Dé oplossing voor het managen van service en onderhoud



Connect-It 365
Fieldservice

Microsoft
Dynamics 365



www.viadata.nl/connect-it365

verbindt.



experts te werken aan een technische oplossing. Dit vanuit de overtuiging dat het niet de vraag is of je wordt getroffen, maar wanneer."

Duurzaam veilig

Om veilig zijn zoveel mogelijk te borgen, werkt Woonkracht10 aan het 'duurzaam veilig' maken van haar processen. "Duurzaam veilig betekent dat je in processen en procedures zichtbaar maakt waar privacy en security een rol spelen," legt Peter uit. "Je kunt het namelijk niet alleen ondervangen met technische maatregelen, het menselijk handelen heeft ook een enorme invloed. Door in een proces zichtbaar te maken waar privacy en security een rol spelen, vergroot je de bewustwording onder medewerkers."

In het geval van

"Duurzaam veilig betekent ook dat je rekening houdt met scenario's 'in het geval van,'" vervolgt Sander. "Hoe ga je daar als organisatie mee om en welke procedures staan in stelling? Je kunt een huis nog zo goed beveiligen met de beste sloten, een inbreker die écht binnen wil komen komt binnen. Dat geldt ook voor ons digitale huis."

Incident Response Plan

Bij die voorbereiding werkt Woonkracht10 nauw samen met Privacy Specialist BV. Sander: "We werken met hen aan een zogenaamd Incident Response Plan. Privacy en de wetgeving eromheen zijn immers een vak apart. Dat doe je er niet zomaar even bij. Privacy Specialist BV ondersteunt ons met kennis, expertise en helpt bij zowel het opzetten van de 'harde' kant – procedures en processen – als de zachte kant, de bewustwording van medewerkers. Door inzicht te bieden in de stand van zaken en vanuit een jaarplan met de organisatie te werken aan verbeteracties en daarover elk kwartaal te rapporteren, hebben we mooie stappen gemaakt."

Op werk én privé veilig

Op de vraag wat er zoal veranderd is bij Woonkracht10, vertelt Peter: "We hebben nu niet langer alleen de focus op het technische, maar kijken steeds meer naar de menselijke kant. Het gaat er uiteindelijk om dat je medewerkers bewust maakt van privacy en security. Niet alleen op kantoor, maar ook veilig online thuis én privé. Daarbij is het de uitdaging hoe je een dergelijk onderwerp toegankelijk en aantrekkelijk maakt en men kan laten inzien dat het ook van belang is voor de medewerkers zelf. Het bespreken van tastbare praktijk-casussen helpt hierbij. Het betrekken van het management is daarbij essentieel om de thema's de prioriteit te geven die het verdient."

Onlosmakelijk verbonden

Gevraagd naar wat voor security- en privacyuitdagingen het duo de komende jaren verwacht, wijst Sander naar de Russische invasie van Oekraïne: "Een hack of ransomware-aanval kan door de huidige geopolitieke invloeden niet alleen ingegeven zijn door een daaraan gekoppeld verdienmodel. Om ons hierop voor te bereiden, hebben we reeds al enkele aanpassingen doorgevoerd zoals geografisch beperkende maatregelen. Intern zullen we daarnaast continu alert moeten zijn op externe en interne ontwikkelingen en wat we daarmee willen in relatie tot privacy en security. In die zin is het ook gewoon risicomanagement waarbij je zelf kiest wat je vervolgactie wordt. Ook het blijven betrekken en bewust houden van medewerkers – tot het bestuur aan toe – is daar onderdeel van. Daarom ben ik blij dat we systemen, processen en data dichter bij elkaar gaan organiseren omdat deze – samen met de gebruikers – onlosmakelijk verbonden zijn."

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



Jeroen Groote (SOR):

IT-investeringen zijn randvoorwaardelijk om meer woonruimte te realiseren

Vergrijzing, betaalbaarheid, beschikbaarheid, leefbaarheid en duurzaamheid. De uitdagingen voor de sector zijn immens. Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam (SOR) vliegt deze met een no nonsense, handen uit de mouwen mentaliteit aan. Maar wat houdt dat in de praktijk in en hoe helpt die visie de organisatie digitaal te transformeren? CorporatieGids Magazine sprak erover met Manager Financiën Jeroen Groote.

DE ORGANISATIE
DAT BEN JIJ
EN ANDERSOM

wosjapue

www.tijdvoorandersom.nl

ORGANISATIEADVIES - DIGITALISERING - GASTVRIJHEID & KLANTGERICHTHEID

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



ÉÉN WAARHEID

VOLWAARDIGHEID
BEZITSREGISTRATIE

VERHOGEN DATAKWALITEIT

VERLAGEN BEDRIJFSLASTEN

OPTIMALISEREN
KETENSAMENWERKING

KEUZEVRIJHEID &
WENDBAARHEID

VEILIG & SCHAALBAAR

FUNDAMENT VOOR
VERNIEUWING

DIRECT BESCHIKBAAR

 **Vastgoedtabel.nl**

SOR – verantwoordelijk voor ruim 7.000 woningen in de regio's Rotterdam en de Hoeksche Waard – heeft momenteel veel uitdagingen die het hoofd geboden moeten worden, begint Jeroen: “De afgelopen periode zijn prestatieafspraken gemaakt met Aedes, de Woonbond, de VNG én minister de Jonge. Op basis hiervan wordt de verhuurderheffing in 2023 afgeschaft en zijn diverse opgaven voor verschillende thema's bepaald. Denk aan huurverlaging, een verdubbeling van woningbouw, versnelde verduurzaming en een grote impuls op leefbaarheid. Daarnaast werd op Prinsjesdag een aantal maatregelen bekendgemaakt die de financiële huishouding van corporaties raken. Die combinatie zorgt ervoor dat momenteel verschillende uitdagingen op ons pad liggen.”

BIG5

Een van de grootste uitdagingen is het realiseren van nieuwe woningen. De regio waarin SOR opereert verwacht veel vergrijzing – een groei van 25 procent tot 2035 – waarbij bewoners langer thuis willen wonen. “We zien onze doelgroep de komende jaren dan ook fors toenemen. Dit is voor ons de reden dat we continu kritisch naar ons bezit kijken en geen mogelijkheid onbenut laten om de beschikbaarheid te optimaliseren. Hiervoor is in het ondernemingsplan het project BIG5 opgenomen. Dit staat voor optoppen, ondertoppen, woningen splitsen, woningdelen en nieuwbouw. Vanuit alle perspectieven wordt gekeken wat er bij onze complexen mogelijk is om het aantal wooneenheden te laten groeien en de beschikbaarheid te optimaliseren.”

No nonsense

De ouderenhuisvester doet haar werk met een zelfbeschreven ‘no nonsense, handen uit de mouwen’-mentaliteit. “Om doelen te bereiken moet je zaken aanpakken,” licht Jeroen toe.

“Daar zijn onze medewerkers zeer sterk in. Problemen worden aangepakt en er wordt altijd in oplossingen gedacht. Dit is nodig om de uitdagingen waar onze sector mee te maken heeft het hoofd te kunnen bieden. Gezien onze beperkte financiële middelen is dat soms lastig.”

Hospitality-gedachte

SOR trekt die no nonsense-mentaliteit door naar haar IT-landschap. Jeroen: “Dit doen wij door te onderzoeken op welke manier wij toegevoegde waarde kunnen bieden binnen de dienstverlening vanuit de hospitality-gedachte. Bijvoorbeeld door projecten samen te stellen uit verschillende disciplines waardoor een mix ontstaat van verschillende achtergronden. Dit draagt bij aan het leveren van een gericht totaalresultaat richting de bewoner. Hospitality is ook een belangrijke pijler binnen ons ondernemingsplan waarbij zowel de medewerker als de bewoner centraal staan.”

Andere nuances

De bewoner centraal stellen gaat soms wel anders dan bij een reguliere corporatie. “Wij leggen als ouderenhuisvester de nuances soms wat anders. Waar een reguliere corporatie steeds meer diensten automatiseert, staat bij ons het persoonlijke contact nog meer centraal. Onze bewoners kunnen ons via verschillende kanalen bereiken. Telefonisch, per post of e-mail, maar ook fysiek op kantoor. Mocht dat alsnog lastig zijn, kunnen zij ook altijd terecht bij onze thuismeesters die een luisterend oor bieden en in oplossingen meedenken.”

System-to-system

SOR is koploper als het gaat om het uitrollen van het Referentie Grootboek Schema. “We krijgen vanuit de verschillende toezichthoudende organen steeds meer te maken met digi-



power to the huurder

**Met Embrace
Customers maken
we omnichannel
dienstverlening voor
de medewerker zo
eenvoudig mogelijk.
Dit doen we door alle
mogelijke kanalen
onder te brengen in
één systeem.**

Alle informatie is beschikbaar **in één scherm** en switchen tussen de verschillende kanalen is met één klik op de knop mogelijk. En alle contactmomenten - ongeacht het kanaal - brengen we **op onderwerp** samen in **tickets** die eenvoudig terug te vinden zijn.



Dankzij chat, Whatsapp en Messenger geïntegreerd in Embrace is onze dienstverlening efficiënter en laagdrempeliger. Daar hebben onze huurders weer profijt van.

Wil je meer weten?

Ga naar www.embracecloud.nl/woningcorporaties



tale uitwisseling van gegevens,” legt Jeroen uit. “Het streven is om de gegevensuitwisseling zoveel mogelijk system-to-system te laten plaatsvinden waardoor eventuele fouten tot een minimum beperkt worden. Bij de uitwisseling laat de documentatie in veel gevallen te wensen over, waardoor bij de uitvoering onduidelijkheden ontstaan. Dat is de reden geweest om de zaken goed voor te bereiden en vroeg met RGS te starten.”

Koploper zonder risico

Koploper zijn betekent volgens Jeroen niet dat SOR onnodig risico loopt. “Het is natuurlijk gemakkelijk om eerst andere partijen de zaken te laten regelen om vervolgens nadat alles is uitgekristalliseerd de zaken over te nemen. Maar als we dit allemaal doen, dan komen we als sector niet verder. We pakken dus graag nieuwe zaken op als dit binnen onze mogelijkheden ligt.”

Geen verrassingen

Bij de uitrol van RGS heeft SOR nauw samengewerkt met NCCW. “Vanaf de start hebben zij ons begeleid,” zegt Jeroen hierover. “Door middel van een aantal workshops op onze locatie in Rotterdam, hebben we de inrichting doorgenomen en zijn problemen benoemd. NCCW houdt ons ook op de hoogte van eventuele wijzigingen in de inrichting, welke later nog doorgevoerd moeten worden. Hierdoor houden we de inrichting ook up-to-date.”

“Op dit moment kunnen we helaas nog geen gebruik maken van de inrichting van het RGS, omdat het nog niet verplicht is gesteld. En toch loont het de moeite nu al. Bij de inrichting

van RGS kijk je kritisch naar de inrichting van je huidige grootboek en kan je nog eenvoudig aanpassingen doorvoeren. Als je tot het laatste moment wacht, kom je waarschijnlijk voor verrassingen te staan en wordt het aanbrengen van wijzigingen op een later moment veel ingewikkelder.”

Digitale transformatie

Het omarmen van RGS maakt onderdeel uit van de digitale transformatie binnen SOR. “Als we dat combineren met de eerdergenoemde BIG5 doelen, willen we onder andere 2.000 nieuwe wooneenheden toevoegen. Daarvoor is het randvoorwaardelijk dat onze organisatie over goede, betrouwbare vastgoeddata beschikt. Door middel van een project hierover onderzoeken we bijvoorbeeld welke behoefte nodig is voor de projecten, en kunnen we het gat tussen benodigde en huidige vastgoeddata oplossen. IT-investeringen helpen zo direct bij het realiseren van nieuwe woningen.”

Veranderende doelgroep

“Ondanks het maatschappelijk belang van SOR voor de samenleving is ons bestaansrecht niet vanzelfsprekend,” sluit Jeroen het gesprek af. “De wereld om ons heen verandert in een rap tempo en de digitalisering neemt nog fors toe. Dit betekent ook dat onze doelgroep steeds vaardiger zal worden op digitaal gebied. De oudere van nu is bijvoorbeeld veel vaardiger dan die van tien of vijftien jaar geleden. Door hierop te anticiperen binnen de digitale transformatie, bieden wij onze bewoners nu én in de toekomst een veilige en toekomstbestendige leefomgeving. Daar stropen we onze mouwen voor op.”



Michel Bakker en Danny Molendijk (Wieck Molendijk consultants):

Digitalisering begint bij de stip óver de horizon

Het merendeel, zo niet alle woningcorporaties, zijn vandaag de dag bezig met het digitaliseren van de bedrijfsvoering. Maar digitaliseren omhelst echter veel meer dan de ingebruikname van een digitaal archief, een klantportaal of de inzet van andere IT-hulpmiddelen. Hoe doe je dat eigenlijk, goed digitaliseren? CorporatieGids Magazine sprak met Michel Bakker en Danny Molendijk van Wieck Molendijk consultants over de stip op – en óver – de horizon voor digitalisering in de sector.

Op de foto: Michel Bakker (links) en Danny Molendijk (rechts)

Digitalisering bij woningcorporaties is niet nieuw.

Wat zijn dan toch nog de uitdagingen voor de sector?

Veel corporaties worstelen met de richting en keuzes die ze moeten maken in digitalisering. En hoe ze de visie hierop daadwerkelijk kunnen realiseren. Daarbij gaat het om vragen als: welke organisatievraag of klantbehoefte ligt ten grondslag aan digitalisering, hoe ziet de toekomst eruit, met welke keuzes hebben we te maken en hoe zorg je dat alle medewerkers worden meegenomen en goed voorbereid aan nieuwe projecten beginnen?

Voor die worsteling zien wij een aantal aanleidingen: de toenemende hoeveelheid data, de bijbehorende beveiligingsaspecten, de benodigde digitale fitheid, de ontwikkelingen in de keten van samenwerkende partijen én de beweging naar de cloud. Voor iedere ontwikkeling zou een corporatie zich de vraag kunnen stellen of ze die willen negeren, beschouwen als bedreiging of zien als een kans. De uitdaging is de kansen en bedreigingen te zien en zorgen dat je fit genoeg bent om grip te houden op alle ontwikkelingen.

Hoe pak je digitalisering vervolgens op een goede manier aan?

In onze visie begint digitalisering bij de stip óver de horizon, de aansluiting bij de organisatiestrategie en het beeld van de huurder, de medewerker en de organisatie over een aantal jaren. Dat beeld – afgezet tegen de huidige situatie van applicaties en data – bepaalt in feite de roadmap van de komende jaren. Door dit gestructureerd en samen met de organisatie op te pakken, blijf je dicht bij de organisatie-doelstellingen en maak je het niet de opgave van een I&A-afdeling alleen. Het zorgt er ook voor dat je goed voorbereid aan digitale projecten – de Digitale Expeditie – kunt beginnen. Deze manier van werken geeft grip en betrokkenheid op het programma van digitaliseringsprojecten en zorgt voor een daadwerkelijke bijdrage aan de doelstellingen.

Hoe verschilt digitalisering nu met bijvoorbeeld twintig jaar geleden?

Met de focus op het benutten van data gaan we op weg naar een volgende stap. Van ondersteuning van de bedrijfsvoering naar driver voor de ontwikkeling in bediening van de huurder. En dat is geen toekomstmuziek. Zie de mooie voorbeelden van chatbots die nu al worden ingezet, maar ook drones en sensoren die worden gebruikt om de staat van onderhoud in kaart te brengen. Daarbij is overigens niet zozeer sprake van grote complexiteit, maar van een verschuiving van applicatiegedreven – ofwel digitalisering 1.0 – naar meer datagedreven ontwikkelingen.

Hoe kan het dat ‘identieke’ organisaties zoveel moeite hebben hun visies op organisatie, klant, data, de cloud en informatie met elkaar te verenigen?

Dat is inderdaad een bekende vraag. Wij begeleiden verschillende samenwerkingen in de sector, waaronder

bijvoorbeeld A+. Het aardige is dat de visie op digitalisering vaak niet eens zoveel verschilt. Als de stip óver de horizon maar ver genoeg ligt, zijn de corporaties het vaak snel met elkaar eens. De kunst is de weg daar naartoe te bewandelen. Want die begint bij de huidige situatie. En dan blijken de organisaties stuk voor stuk een unieke uitgangspositie te hebben. Het mooie van de samenwerkingsverbanden is dat die corporaties zich hier ook bewust van zijn, waardoor ze de focus op de overeenkomsten leggen.

Om dan toch een probleem te duiden; de moeite die corporaties moeten doen om datastandaarden met elkaar én de sector af te spreken is wel een zorgpunt. Wat dat betreft hebben we het afgelopen jaar prachtige ontwikkelingen gezien op het gebied van standaardisering. Die moeten we met kracht voortzetten, maar het zijn vooral de corporaties die hun leveranciers hierin moeten stimuleren.

Welke rol spelen huurders bij digitalisering?

Huurders spelen een centrale rol in het digitaliseringsvraagstuk. Zoals gezegd, het begint bij het beeld van de huurder van de toekomst om een goede roadmap te maken. Een mooi voorbeeld is de pilot digitale inkomenstoetsing die wij bij Woonstad, Staedion en GroenWest hebben begeleid. Dit is een concreet voorbeeld van een vorm van digitalisering dat het verhuurproces efficiënter en betrouwbaarder maakt, waar huurders uiteindelijk veel baat bij hebben.

Wat vraagt digitalisering van samenwerking, ook over corporatiegrenzen heen?

Het digitaliseringsvraagstuk is op zichzelf een complex vraagstuk waarin veel verschillende belangen samenkomen. Het belang van de huurder staat buiten kijf, maar de corporaties, leveranciers én overheden hebben ook hun eigen agenda. Samenwerken is noodzakelijk om die belangen een goede plek te geven. En zoals gezegd, het zit hem vaak niet in de visie maar in de praktijk van alle dag waar de meeste afstemming op nodig is. In die zin zien wij een grote toegevoegde waarde in samenwerking tussen corporaties.

Hoe zien jullie digitalisering de komende jaren verder veranderen?

Wij verwachten dat digitalisering meer dan voorheen in het teken van digitale fitheid en data komt te staan. Applicaties – en de roadmap van leveranciers – zullen veel minder de agenda bepalen. Dat betekent wel dat corporaties het roer in eigen handen moeten nemen. Maar dat is ook logisch als je het belang van digitalisering voor de huurders in de toekomst beziet. Mooie voorbeelden daarvan zijn de inzet van Internet of Things in nieuwbouwwoningen en installaties, of het digitaliseren van het verhuurmutatieproces. Er valt nog veel te winnen.

Foto's: Jan van der Ploeg



Dynamics Empire Klantportaal voor huurders

Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet

Wil je huurders de perfecte klantervaring bieden? Het Dynamics Empire Klantportaal biedt een gebruiksvriendelijk portaal waar zij 24/7 informatie kunnen vinden en digitaal aanvragen kunnen doen. Het klantportaal bestaat uit vier functionaliteiten:

✓ Huren

✓ Repareren

✓ Betalen

✓ Verhuizen

Verminder de frustratie, wachttijden en kosten van een helpdesk en verbeter de tevredenheid van de huurder door een digitaal en intuïtief self-service platform aan te bieden, dat volledig aanpasbaar is aan jouw behoeften en branding.

> Let's connect

Jan Kerckhoffs (Thuis in Limburg):

Inzet smartphone-app leidt tot betere dienstverlening woningzoekenden

Waar veertien Limburgse woningcorporaties zich met Thuis in Limburg als gezamenlijke woonruimteverdelers vooral wilden wapenen tegen verwachte krimp, verleggen ze nu de focus. Waarom? "De verwachte krimp is uitgebleven, integendeel zelfs," zegt Jan Kerckhoffs, manager bij Thuis in Limburg. Een gesprek over klantreizen, het efficiënt bereiken van aspirant-huurders en de rol van de smartphone hierin.

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

Woningzoekenden in Limburg kunnen voor woningaanbod terecht op de website van Thuis in Limburg. Met dit samenwerkingsverband van veertien woningcorporaties reageren ze sinds 2011 op de verwachte krimpscenario's. Die verwachting is volgens Jan niet uitgekomen: "Integendeel zelfs; jaarlijks worden via ons portaal 'Thuis in Limburg' zo'n 9.000 woningen verhuurd waarvan maar liefst 83 procent aan een- en tweepersoonshuishoudens. En dat percentage zal naar verwachting voorlopig alleen maar stijgen. De focus van Thuis in Limburg ligt dan ook niet meer op het omgaan met krimpscenario's, maar meer op zaken als hoe we de woningzoekenden zo goed mogelijk van dienst kunnen zijn."

Sociale huur

"Thuis in Limburg richt zich vooral op sociale woninghuur," vervolgt Jan het gesprek. "Er is hier ook sprake van spanning op de woningmarkt. Zo staat een woningzoeker gemiddeld meer dan vijf jaar ingeschreven. In plaats van een mogelijke oplossing voor krimp heeft Thuis in Limburg zich ontwikkeld tot hét gezamenlijke verhuurdersportaal met als belangrijke voordelen dat woningzoekenden één ingang naar een huurwoning hebben en dat aangesloten woningcorporaties één efficiënt proces gebruiken om te komen tot verhuur. Daarnaast worden door de corporaties nog meer zaken op elkaar afgestemd. Voor woningzoekenden betekent dit dat zij steeds meer te maken krijgen met een eenduidige aanpak, zoals rondom voorrangregels. En het portaal maakt het ook mogelijk dat de klant en de klantreis steeds meer centraal komen te staan."

Klantreis centraal

Over het centraal stellen van de klant en de klantreis zegt Jan: "Uit onderzoek blijkt dat van alle woningzoekende bezoekers op onze website zo'n 76 procent gebruikmaakt van een smartphone. Hoewel onze website zich goed aanpast aan mobiele apparaten, blijft het toch primair een desktopbeleving. We wilden echter ook die hoge aantallen smartphonegebruikers een optimale beleving bieden en dat was de belangrijkste aanleiding om gebruik te gaan maken van de app van Zig. De beleving van de smartphonegebruiker is nu optimaal met een bijkomend voordeel dat het inloggen op de app gemakkelijker en veiliger verloopt door dit te koppelen aan gezichtsherkenning en vingerafdruk. Onze verwachting is ook dat dit minder vragen gaat opleveren rondom het inloggen."

Aansluiting op aanbodplatform

"We hebben nog wel de mogelijkheid onderzocht van het 'mobile first'-principe voor de website, zodat deze zich primair gaat schalen naar kleinere schermen," zegt Jan over onderzochte alternatieven. "Maar dan kunnen we dus niet profiteren van de genoemde voordelen van een app. En ook is het dan niet mogelijk om woningzoekenden via pushberichten op de hoogte te houden van het beschikbare aanbod of hen de status te laten volgen van hun reacties op het aanbod. Dat we vervolgens voor Zig gekozen hebben, is logisch. Zij is namelijk

de leverancier van ons aanbodplatform en de app is in feite een nieuwe interface op deze omgeving. De samenwerking met Zig verloopt prettig. Thuis in Limburg participeert bijvoorbeeld actief in de gebruikersgroep van het aanbodplatform en zal ook met input bijdragen aan de verdere doorontwikkeling van de app."

Pushberichten en documenten uploaden

"Bij de livegang was de mogelijkheid van pushberichten nog een ontwikkelpunt maar inmiddels is deze functionaliteit verder ontwikkeld," zegt Jan hierover. "Voor ons was het daarbij belangrijk dat de woningzoekende zelf kan aangeven welke berichten gewenst worden en dat kan via de privacy-instellingen. We verwachten trouwens dat deze pushberichten steeds populairder zullen worden. Een andere verwachting is dat woningzoekenden straks via de app gemakkelijk documenten zullen uploaden naar Thuis in Limburg. Vooral met de camera binnen handbereik zal het voor gebruikers gemakkelijker worden om documenten te fotograferen en te uploaden zodat corporaties vaker en sneller een compleet dossier ter beschikking hebben."



Resultaten

Over de tot nu toe behaalde resultaten zegt Jan: "De app is op 25 juli beschikbaar gekomen in de App Store en Google Play Store. Net voor de zomervakantie en daarom zonder promotie. Vanaf september zijn we de app wel gaan promoten via onze website en worden smartphonebezoekers actief geïnformeerd over het bestaan ervan. Inmiddels is de app sinds september 19.000 keer geïnstalleerd en is het aanmeldproces doorlopen. De beschikbare gebruiksgegevens analyseren we intensief. Je kunt dan denken aan hoe vaak pushberichten worden geopend en welke vervolgstapjes de gebruiker doet. Zo leren we steeds meer over de gebruikers en kunnen we ook beter inschatten aan welke functionaliteiten nog behoefte bestaat. De inzet van de app zal naar verwachting ook leiden tot een betere dienstverlening en een verbetering van de efficiëntie. Nu we ook in voormalige krimpgebieden weer meer vraag dan aanbod hebben, wordt dat nog belangrijker."



Fox Huurderapp

Selfservice voor uw klanten!

Steeds vaker wordt de smartphone gebruikt om contact te zoeken met dienstverleners, zo ook met u als woningcorporatie. Vanaf nu kunt u uw huurders hiervoor de Fox Huurderapp aanbieden.

Met de app – die voor iOS en Android beschikbaar is – kunnen uw huurders eenvoudig vragen stellen aan uw organisatie, een reparatieverzoek indienen, de status van het reparatieverzoek volgen en gegevens aanpassen wanneer iets gewijzigd is.

U kunt ook even snel een berichtje sturen naar de huurders van een bepaald complex met de Fox Huurderapp. Huurders in dat complex die gebruik maken van de app krijgen een pushnotificatie op hun telefoon met uw bericht.

Voor meer informatie ga naar
www.aareon.nl.



Simone Leensen (gemeente Haarlem)
en Maaïke Wittenberg (Woonservice):

Complexe doelgroepen huurwoningen vereisen ketensamenwerking

In de Noord-Hollandse regio Zuid-Kennemerland en IJmond werken meer dan twintig gemeenten, woningcorporaties en zorg- en welzijnsorganisaties samen in het 'Pact voor Uitstroom'. Met als gezamenlijk doel: mensen uit bijzondere woonvoorzieningen en uit de daklozenopvang een zachte landing bieden als zij in een sociale huurwoning gaan wonen. Over het hoe en waarom deze samenwerking is opgestart en wat dat betekent voor onder andere de data, systemen en medewerkers van een woningcorporatie, sprak CorporatieGids Magazine met Maaïke Wittenberg, manager bij Woonservice IJmond/Zuid-Kennemerland, en Simone Leensen, beleidsadviseur maatschappelijke ondersteuning bij de Gemeente Haarlem en Zandvoort.

ITRIS | Academy

Wilt u zichzelf ontwikkelen in 2023?

Kies dan de Itris Academy!

Dé oplossing voor kennisopbouw, kennisbehoud en kennisbeheer van ViewPoint

Zou het niet mooi zijn als u...

... Nieuwe medewerkers een betere on-boarding kunt geven;

... Alle medewerkers een verdieping op de processen in ViewPoint kunt geven;

... Het kennismanagement binnen uw corporatie naar een hoger niveau kunt tillen, met hierdoor meer tevreden medewerkers;

... Stijgende datakwaliteit en betere sturing d.m.v. de data ervaart?

Bereik het nu met de Itris Academy!

Meer weten?

Bezoek onze website:
www.itris.nl/itris-academy

of neem contact met ons op via e-mail:
academy@itris.nl



Itris
wenst u
prettige
feestdagen!

“De directe aanleiding voor het Pact van Uitstroom is de verwachte daling van het aantal intramurale plekken voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang in de komende tien jaar in onze regio,” opent Simone het gesprek. “Mensen herstellen het snelst en het best in een eigen woning. We hebben berekend dat in diezelfde periode naar verwachting 1.450 extra woningen voor zelfstandig wonen nodig zijn. De zorgbehoefte en de behoefte aan maatschappelijke voorzieningen zal daardoor wezenlijk veranderen maar ook zal een groeiend aantal van de vrijkomende corporatiewoningen toegewezen moeten worden aan kwetsbare bewoners.”

Zachte landing

“We willen met het ‘Uitstroomregeling Pact’ een zachte landing van de huurders bewerkstelligen,” gaat Simone verder. “Dit doen we door een samenwerking te creëren tussen de betrokken partijen en de huurder met oog voor de belangen van de andere bewoners. Een goede voorbereiding en een intensieve woonbegeleiding vanuit de zorgpartner gedurende minstens de eerste twee jaar moet leiden tot succesvol zelfstandig wonen. Welzijnswerk en het wijkteam kunnen ook ingezet worden. De doelgroep bestaat uit mensen uit een bijzondere woonvoorziening en de daklozenopvang, vaak met een GGZ-problematiek.” Maaïke werkt als manager bij Woonservice, een organisatie die aanbod van corporaties en zoekvragen van woningzoekers bij elkaar brengt. Zij zegt hierover: “Voor deze uitstromers moeten er door corporaties maximaal 178 woningen per jaar in de regio worden aangeboden. Dat zal dit opstartjaar nog niet lukken, maar we verwachten wel dat dit in 2023 zal lukken. Het streven is om hen binnen zes maanden een geschikte huurwoning aan te kunnen bieden.”

Concrete resultaten

“Voor een zachte landing van de uitstromers is samenwerking tussen de ketenpartners cruciaal,” zegt Maaïke. “Er werd al veel voor de doelgroep gedaan, maar niet alles was voor iedereen transparant. Nu we een pact hebben gesloten en intensief samenwerken, kunnen we uitstromers veel beter helpen. En ook tussen betrokken partijen zien we mooie ontwikkelingen. Eén van de gemeenten heeft bijvoorbeeld een regulier overleg met een welzijnsorganisatie opgestart omdat zij er door de gesprekken binnen het pact achter kwamen dat er nog heel veel van elkaar geleerd kan worden. En dat de processen vaak, en soms heel eenvoudig, beter op elkaar afgestemd kunnen worden. Een groot pluspunt is dus ook meer begrip voor elkaars situatie.”

Aanvraag cliënt

“Een ander groot pluspunt is dat het hele proces van aanvraag tot aanbod van een woning digitaal en volledig AVG-proof is ingericht, waardoor los slingerende lijstjes verleden tijd zijn. Dit doen we met de automatisering van WoningNet. Zorgorganisaties dienen een aanvraag voor een cliënt – een

uitstroomer – in bij Woonservice via het voorrangssysteem van WoningNet,” legt Maaïke uit. “Zorgorganisaties geven aan dat dit voor hen heel makkelijk werkt. Een duidelijke digitale vragenlijst waar ze voorheen met losse formulieren werkten, en duidelijkheid over welke documenten nodig zijn voor de beoordeling. Wij ‘schieten’ de aanvraag door naar de juiste gemeente, die op haar beurt zorgt voor de beoordeling. Een positieve beschikking wordt automatisch op de juiste wachtlijst binnen het woonruimteverdeelsysteem van WoningNet geplaatst.”

Bedrijfsvoering woningcorporaties

“Voordat de vraag bij een woningcorporatie binnenkomt, is er dus al veel voorwerk voor de corporatie gedaan. De uitdaging in dit traject is dat de zorgorganisatie een vertaling van een zorgbehoefte naar een woonbehoefte maakt, daarmee kan een corporatie veel gericht en effectiever haar eigen woningaanbod met geschikte bewoners te matchen.



Medewerkers van woningcorporaties kunnen nu van een puur woonprofiel uitgaan zonder overbodige informatie zoals zorgvereisten. Al met al zorgt dit dat corporaties, maar ook de andere ketensamenwerkingspartners in hun ‘kracht’ gezet worden, dus het werk waar ze goed in zijn nog beter kunnen doen.”

Advies

“Ons advies voor andere soortgelijke organisaties die dit soort projecten overwegen, is dan ook: Doen!”, zeggen Simone en Maaïke bijna in koor. “Realiseer je dat het een lang traject zal zijn waarbij je vele betrokken partijen goed moet leren kennen qua bijvoorbeeld mogelijkheden en werkwijze. Maar het is het allemaal waard want ketensamenwerking werkt echt voor deze doelgroepen.”



Henk van Dijk (Enserve):

Regionaal optrekken in woonruimteverdeling essentieel voor een transparant en rechtvaardig proces

De beschikbaarheid van sociale huurwoningen staat onder druk. Het aanbod krimpt, nieuwe woningen worden moeilijk bijgebouwd en de wachttijden lopen op. Hoe krijg je dat schaarse goed dan toch zo goed mogelijk verdeeld? En welke rol is daarbij weggelegd voor regionale samenwerking? CorporatieGids Magazine sprak erover met Henk van Dijk, senior adviseur woningmarkt bij Enserve.

In een tijd waarin de wachttijden enorm zijn, hoe moeilijk is woonruimteverdeling?

Het probleem is inderdaad niet om een woning verhuurd te krijgen, hoewel je nog verbaasd zou kunnen zijn over hoeveel mensen een aangeboden woning niet accepteren. In de regio Noord Kennemerland – rond Alkmaar – wordt een woning gemiddeld zes keer aangeboden voordat iemand deze accepteert. In veel regio's raakt de woningzoekende de punten of inschrijftijd kwijt als een woning geaccepteerd wordt. Heb je eenmaal genoeg punten of inschrijftijd opgebouwd om in aanmerking te komen, dan ben je natuurlijk extra kritisch als je deze kwijtraakt wanneer je verhuist. Daarom zien we ook steeds meer regio's waar je – een deel van – je opgebouwde rechten mee mag nemen na verhuizing.

Hoe krijg je dat schaarse bezit zo goed mogelijk passend verdeeld?

Er is steeds meer aandacht voor een meer passende verdeling, maar het blijft een lastig vraagstuk. Zo zijn sommigen van mening dat we terug moeten naar een koppeling tussen de grootte van het huishouden en het aantal kamers. Het probleem daarbij is dat 60 procent van de woningzoekenden een eenpersoonshuishouden is, terwijl over heel Nederland dat slechts 40 procent van alle huishoudens is. Veel corporatiewoningen zijn gebouwd toen er nog veel meer grotere huishoudens waren. Er is dus sprake van een mismatch tussen vraag en aanbod, wat in de praktijk een spanningsveld oplevert.

Daarnaast is er sprake van veel ouderen die in een relatief ruime woning wonen. Vaak zijn ze daar gaan wonen toen hun kinderen nog thuis woonden en zouden ze nu best kleiner kunnen wonen zodat de woning beschikbaar komt voor een gezin. In de praktijk blijkt het echter knap lastig om ouderen te verleiden te gaan verhuizen. Ze zien het als 'gedoe', kunnen bij een verhuizing te maken krijgen met een behoorlijke huurverhoging en zijn gewend aan hun huis en buurt. Op veel plekken zijn er inmiddels initiatieven om de doorstroming toch te bevorderen. Zo hebben provincies geld vrijgemaakt voor verhuiscoaches om ouderen te ondersteunen en informeren. Ook zijn er speciale voorrangsregels die ouderen meer kansen geven om te verhuizen én zijn er corporaties die ouderen financieel tegemoet komen als ze verhuizen naar een duurdere woning.

Wat zie jij als het grootste probleem in de sociale huursector?

Het grootste probleem is natuurlijk het tekort aan woningen. Dat speelt zowel in de sociale huursector als op de koopmarkt. Niet voor niets is er een programma woningbouw dat als doel heeft een miljoen woningen te realiseren tot 2030. Het is echter zeer de vraag of dat gaat lukken. Er zijn onvoldoende bouwlocaties, te weinig personeel en grondstoffen én er zijn problemen met vergunningen rond het stikstofvraagstuk. Ik zie het niet gebeuren.

Wat kunnen corporaties doen om de druk deels te verlichten?

De oplopende druk kent twee hoofdoorzaken. Het eerdergenoemde toenemende aantal eenpersoonshuishoudens,

maar ook de hoge prijzen voor koopwoningen. Hierdoor zijn steeds meer middeninkomens aangewezen op een sociale huurwoning. In veel regio's zien we dat deze groep de afgelopen vijf à zes jaar meer dan verdubbeld is.

Corporaties kunnen daar helaas weinig aan doen. Een deel van de oplossing is natuurlijk bijbouwen, iets dat sinds de invoering van de verhuurdersheffing aardig de klad is ingekomen. In 2016 bouwden corporaties nog niet de helft van de woningen die ze in 2013 opleverden. Overigens is bijbouwen niet zonder risico's. Vooral de hogere inkomensgroepen die nu aangewezen zijn op de sociale sector, zullen als eerste verdwijnen zodra de prijzen van koopwoningen dalen. Dat versterkt de roep om meer tijdelijk te bouwen.

Over welke data beschikt Enserve die hierbij zou kunnen helpen?

Enserve heeft inzicht in alle data die door de automatisering van woonruimteverdeling worden geleverd. Dus over de verhuurde woningen, kenmerken van woningzoekenden en huurders en alles wat met het matchingsproces te maken heeft zoals weigeringsredenen of aantallen reacties. Die informatie ontsluiten wij voor de corporatie met een managementinformatiesysteem, wat ze kunnen gebruiken bij strategisch voorraadbeheer én verantwoording aan stakeholders. Daarnaast duiden wij de informatie door het schrijven van rapportages.

In steeds meer gebieden wordt met elkaar opgetrokken in regionale woonruimteverdeling, terwijl de nieuwe huisvestingswet voorrang geeft aan lokale woningzoekenden. Hoe kijk jij daar tegenaan?

Wij zijn geen voorstander van lokale voorrangsregels. Uiteindelijk beperken deze de keuzevrijheid van woningzoekenden. Bij een enquête onder woningzoekenden in de regio Arnhem-Nijmegen bleek 85 procent het eens te zijn met de stelling dat een woningzoekende zelf moet kunnen bepalen waar hij of zij wil wonen. Daarnaast is woonruimteverdeling steeds meer een regionale aangelegenheid. Zo zien we in de regio Arnhem-Nijmegen het aandeel verhuizingen tussen gemeenten in tien jaar toenemen van 20 naar 30 procent. Het aandeel verhuizingen van buiten de regio ligt constant op 10 procent. De nieuwe huisvestingswet biedt de mogelijkheid 50 procent toe te wijzen aan eigen inwoners, maar dat is geen verplichting van een gemeente.

Is het dan toch zaak om regionaal met elkaar op te blijven trekken?

Zeker. We zien recent samenwerkingsverbanden bij woonruimteverdeling ontstaan, zoals in Drenthe, Groningen en Twente. Of groei van de samenwerking zoals in de metropoolregio Eindhoven. Daarbij staat altijd het belang van de woningzoekende voorop. Die wil inzicht in de woningmarkt op een plek met overal dezelfde regels. Dat is randvoorwaardelijk voor een transparant en rechtvaardig woonruimteverdeelp proces.



Heeft u grip op de financiële toekomst van uw vastgoedprojecten?

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

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

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

REASULT
 REAL ESTATE IN CONTROL

RELAX, THINK AHEAD

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

Column

“Wie het bestaande niet eert is het nieuwe niet waard”



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.

De frustratie in de bouwsector was voelbaar toen de Raad van State begin november 2022 een streep zette door de vrijstelling van de stikstofemissieregels in de bouw. Alsof er nog geen problemen genoeg zijn door gebrek aan betaalbare bouwmaterialen en bouwvakkers, en simpelweg plekken om te bouwen!

Wellicht is de uitspraak van de Raad een stimulans om naast nieuwbouw meer naar de mogelijkheden van bestaande gebouwen te kijken. Die boodschap viel ook terug te lezen in de open brief ter afsluiting van de Internationale Architectuurbiënnale Rotterdam (IABR). Die brief werd begin november 2022 naar diverse ministeries in Den Haag verstuurd namens het tongue-in-cheek ‘Ministerie van Maak’.

De open brief presenteert de kern van 101 door ontwerpteams gemaakte voorstellen voor de toekomst van Nederland; 40 procent van die voorstellen ging over transformeren in bestaand stedelijk gebied. De belangrijkste boodschap: “Één miljoen extra woonplekken in plaats van één miljoen nieuwe huizen.” Het verschil lijkt subtiel, maar is essentieel: niet alleen bouwen maar vooral verbouwen.

Een groot deel van de nieuwe woonruimte kunnen we realiseren zonder nieuwbouw: toekomstige woonwensen bedienen én doorstroom bevorderen met slimme woontypologieën in bestaande gebouwen. Handelen vanuit het bestaande bespaart tijd, geld, en een grote hoeveelheid CO2. Toch raakt de focus op maximaal hergebruiken van het bestaande snel buiten beeld, en dat is doodzonde.

“Het meest duurzame gebouw is dat gebouw dat je niet moet bouwen.”

Bron: Architectencollectief RE-ST

Transformeren van het bestaande? Oud nieuws zult u denken. Dat doen we toch al lang? Dat klopt. Maar we doen het nog steeds maar mondjesmaat en we maken lang niet genoeg gebruik van de potentie die de gebouwde voorraad ons biedt.

In 2021 werden volgens het CBS 9.500 woningen door transformatie toegevoegd aan de voorraad; 10 procent van het totaal. Sinds 2015 is dat aantal niet zo laag geweest. Met 2019 als topjaar toen 12.500 woningen werden toegevoegd door transformatie; 13 procent van het totaal.

Begin dit jaar publiceerde het Expertteam Vastgoedtransformatie, in opdracht van BZK, een overzicht van woningtransformaties: heden, verleden, maar vooral ook toekomst. Het team concludeert dat met meer beleidsinzet het aantal toegevoegde woningen met 12.500 per jaar verhoogd kan worden. Dit alleen al door transformatie van winkels en kantoren. De potentie van het transformeren van publiek- en maatschappelijk vastgoed zoals overheidsgebouwen, scholen en kerken is daarin nog niet eens meegenomen, omdat daarover minder gegevens beschikbaar zijn. Ook de potentie om meer woonruimte te creëren door efficiënter gebruik te maken van de bestaande vierkante meters woonoppervlak is nog niet meegenomen.

De stapel ideeën om woonruimte toe te voegen door slim transformeren, splitsen en verdichten is torenhoog, maar krijgt weinig navolging. Het bestaande is onze aandacht meer dan waard in deze tijd van circulariteit, CO2-besparing en de, sinds de uitspraak van de Raad van State, onontkoombare noodzaak tot stikstofreductie. Wie het bestaande niet eert is het nieuwe niet waard.

ERP-monitor woningcorporaties:

Markontwikkeling lijkt opmaat voor verdere verschraling spelersveld

In de voetballerij verkassen tot en met Deadline Day ieder seizoen tientallen spelers naar een andere voetbalclub. In de kleine maar competitieve ERP-sector voor woningcorporaties is het niet anders. Ook dit jaar tonen de cijfers weer aan dat vooral de twee grootste clubs nieuwe spelers aan zich weten te binden. Hoe gezond is dit voor de ERP-competitie? Hoelang houden clubs met een krappe selectie het nog vol? CorporatieGids Magazine vroeg Annelies van den Berg, directeur Chaptr2 en auteur van de marktcijfers om een toelichting.

Voordat we de cijfers uit de ERP-monitor onder het vergrootglas laten leggen, merken wij op dat de term ERP-leverancier avant la lettre al een tijdje niet helemaal meer opgaat. Want waar begint ERP en waar houdt het op? Waar je eens een ERP-systeem als een soort romp had voor 'Huur-Grootboek-Onderhoud', met daaraan naar behoefte expertpakketten als kop en staart gekoppeld, zie je vandaag de dag geïntegreerde systemen waarbij de scheiding tussen lijf en leden niet meer zo evident is.

Klant centraal

Ook lijken de ERP-leveranciers de laatste jaren steeds meer 'met de kop naar voren' te werken. Er ligt meer nadruk op klantcommunicatie, intuïtieve afhandeling en selfservice van klantprocessen in apps, klantportalen en meer. Hetzelfde zie je overigens ook in de richting van toeleveranciers en onderhoudspartners, die de corporatie in toenemende mate vanuit geïntegreerde systemen met data voeden. Dat er ergens verder in het lijf een proces moet worden verteerd, is gesneden koek.

Van CRM naar ERP

Naast dat de van oudsher als ERP-leverancier bestempelde

bedrijven dus steeds meer ook een klantgericht geïntegreerd systeem meeleveren, al dan niet met eigen oplossingen of integraties met voorkeurlevers, nemen ook de leveranciers van expertsystemen in het segment klantcommunicatie en CRM zoals Zig, Embrace en DataBalk een steeds prominenter rol in. Laatstgenoemde biedt haar CRM- en Verhuur-oplossingen aan op Microsoft ERP en is daarmee als derde 'Microsoft'-partij actief in het ERP-segment.

Best of breed

Het is ook niet ondenkbaar dat Zig ooit de doorgroei maakt naar een volwaardig ERP-platform, zo liet het bedrijf na de overname van Skarp in juli van dit jaar aan CorporatieGids.nl weten. Volgens het bedrijf – waar investeerder Main Capital Partners een meerderheidsbelang in heeft – omarmen veel corporaties de 'best-of-breed'-gedachte in plaats van een alles in één softwaresysteem. Aan deze beweging wil Zig naar eigen zeggen invulling geven met haar best-of-breed software-platformen waar functionaliteit als add-ons aan kunnen worden toegevoegd. Naast informatieplatform Skarp heeft Zig ook onderhouds- en mutatieplatform Casix in haar portfolio opgenomen.

Grenzen vervagen

Kortom, de grenzen van wat tot ERP wordt gerekend, zowel richting de klant- als leverancierskant, maar ook bijvoorbeeld als het gaat om managementinformatie, sturing en verantwoording, vervagen. De van oudsher als ERP-leveranciers bestempelde partijen leveren steeds meer expertoplossingen als onderdeel van een geïntegreerde oplossing, expertpartijen worden daarentegen functioneel steeds rijker en integreren steeds eenvoudiger op ERP-kernen.

Mutaties

Dan nu naar de mutaties die zich dit jaar in het ERP-segment hebben voltrokken. In het jaar 2022 zijn in totaal 23 woningcorporaties live gegaan met een nieuw ERP-systeem, 14 kozen voor een nieuwe leverancier, 9 kozen voor een nieuw ERP-systeem van hun huidige leverancier. Zeventien woningcorporaties gaan op 1 januari 2023 of in de loop van 2023 live, daarvan kozen vijf corporaties voor hun bestaande ERP-leverancier en 12 voor een nieuwe ERP-leverancier. De laatste bekende mutatie uit 2022 is een corporatie die op 1 januari 2024 live gaat met een ERP-systeem van een nieuwe ERP-leverancier. De op dit moment bekende mutaties zijn verwerkt in de tabel met marktaandelen, uitgedrukt in een percentage vhe en in aantallen klanten met peildatum 1 januari 2022, 2023 en 2024.

Geen selectie

Implementaties naar het nieuwe ERP-systeem van de huidige ERP-leverancier waar geen selectie aan vooraf is gegaan, zijn niet meegenomen in de mutaties. Het werkelijke aantal ligt mogelijk dus nog hoger. In verband met uitstel van livegang van sommige implementaties komen implementaties die ook in 2021 werden benoemd, terug in het overzicht van 2022. De mutaties per segment naar aantallen vhe vind je terug in de kadertekst bij dit artikel.

Groei

De cijfers laten zien dat de trend – groei van Aareon en Cegeka – doorzet. Annelies daarover: "De groei van deze Microsoft Cloud Platform partijen gaat grotendeels ten koste van NCCW. Een aantal van hun klanten heeft voor het zusterbedrijf Itrix gekozen, maar het merendeel kiest voor Aareon of Cegeka. Met de komst van de cloudoplossingen van deze leveranciers zien we dat ook kleinere corporaties steeds vaker de overstap maken. Van de middelgrote corporaties (10.000 – 20.000 vhe) zien we dat ook een aantal Itrix-klanten de keuze voor het Microsoft Cloud Platform heeft gemaakt en in 2022 en 2023 implementeren."

Verschraling

Een snelle optelsom van de marktcijfers (zie tabellen en diagrammen) leert dat twee 'Microsoft'-marktpartijen per 1 januari 2023 samen bijna 70 procent marktaandeel hebben. Toenemende marktconcentratie en naar verwachting een



Annelies van den Berg

verdere verschraling van het aanbod in de nabije toekomst vindt Annelies niet per se ongezond, legt ze uit: "In het verleden was het aanbod van ERP-leveranciers voor een betrekkelijk kleine markt erg groot. Dat het aantal ERP-leveranciers de komende jaren naar verwachting zal afnemen, zie ik dus niet als een verslechtering. Voor innovatie, digitalisering en cloudmigratie moeten ERP-leveranciers ook voldoende inkomsten hebben om continu te investeren in de ontwikkeling van hun product en organisatie. De keerzijde is dat de afhankelijkheid van een grote partij als Microsoft dermate groot wordt, dat je ook niet echt een alternatief hebt. Stel dat Microsoft haar prijzen rigoureus zou verhogen, dan stap je niet zomaar over en wisselen van de ene naar de andere 'Microsoft' leverancier heeft dan ook geen effect. Daarnaast zien de andere ERP-leveranciers hun inkomsten dalen, wat een negatief effect kan hebben op hun organisatie- en productontwikkeling."

Kansen

De ontwikkelingen in het ERP-segment bieden leveranciers van expertpakketten ook kansen, zegt Annelies. "Wij zien bij corporaties de behoefte en dus toename in de vraag naar een gelaagd applicatielandschap dat bestaat uit een stabiele basis, met voldoende flexibiliteit en ruimte voor innovatie. Er is bijvoorbeeld nog steeds een verschil in aanbod van functionaliteiten van klantsystemen van ERP-leveranciers en die van expertlevers. Er zijn uiteraard corporaties die prima uit de voeten kunnen met de brede oplossing van hun ERP-leverancier, maar er zijn ook corporaties die op bepaalde deelgebieden nog een stap verder willen gaan."



COENCAD

WONINGBESTAND IN BEELD

SLIMMER

BETER

SNELLER



DE SPECIALIST IN HUURDERTEVREDENHEID OP
HET GEBIED VAN DAGELIJKS ONDERHOUD

IEDERE HUURDER,
EEN TEVREDEN HUURDER





24ROSA.NL

085-1057779

CONTACT@24ROSA.NL

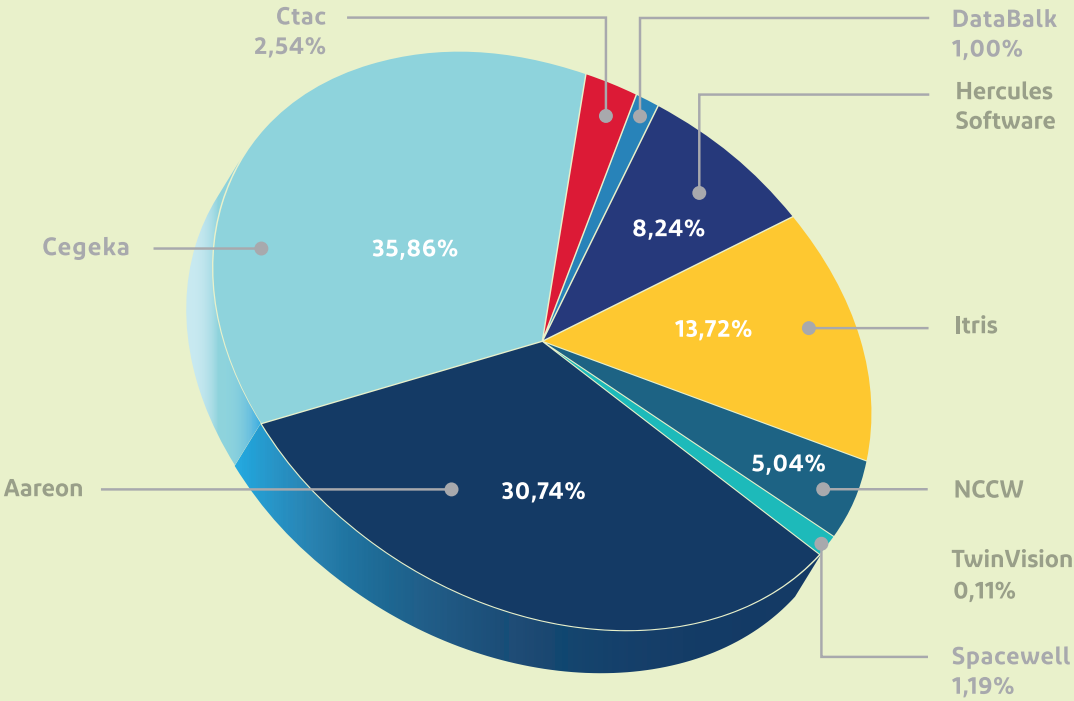
Drie tot vier ERP-leveranciers

Op de vraag wat de marktcijfers naar verwachting over de komende jaren zeggen, antwoordt Annelies: “Ik verwacht een verdere uitdunning van het aantal ERP-leveranciers. In een eerder verschenen ERP-monitor in dit magazine heb ik aangegeven dat een marktaandeel van minder dan vijf procent onvoldoende inkomsten biedt voor innovatie en doorontwikkeling van het systeem en de organisatie. Als we die grens trekken – wetende dat een aantal corporaties in de loop van 2023 live gaat met een ander ERP-systeem – blijft er ruimte over voor drie tot vier ERP-leveranciers.”

Ondergrens

Of een ondergrens aan marktaandeel met een dergelijk concreet percentage kan worden genoemd, is de vraag. Het is namelijk van meerdere factoren afhankelijk. Is het marktaandeel bijvoorbeeld een optelsom van enkele grote klanten of juist vele kleintjes, is een ERP-leverancier in staat met lage lasten de continuïteit te waarborgen, welke reserves en financiële slagkracht heeft een ERP-leverancier en meer. Feit blijft dat er een moment kan zijn dat de inkomsten niet meer opwegen tegen de kosten. Wanneer dat moment is bereikt is – ongeacht een percentage marktaandeel – aan de ERP-leveranciers zelf. CorporatieGids Magazine vroeg de ERP-leveranciers met meer dan één procent marktaandeel die actief de markt bewerken te reageren op een aantal vragen en stellingen. Deze bijdragen vind je elders in dit nummer.

Marktaandelen in % vhe per 1 januari 2023



	Tabel 1: marktaandelen in % vhe		
Leverancier	Live 1-1-2022	Live 1-1-2023	Live 1-1-2024
Aareon	30,74 %	32,30 %	32,83 %
Cegeka	34,16 %	35,86 %	36,86 %
Ctac	3,21 %	2,54 %	2,53 %
DataBalk	1,00 %	1,00 %	1,00 %
Hercules Software	9,56 %	8,24 %	8,23 %
Itris	14,26 %	13,72 %	12,47 %
NCCW	6,96 %	5,04 %	4,77 %
TwinVision	0,11 %	0,11 %	0,11 %
Spacewell	0,00 %	1,19 %	1,19 %

In de diagram en in de tabel een overzicht van de marktaandelen in procenten naar aantallen vhe op basis van de tot op heden bekende mutaties.
Bron: Chaptr2

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

EEN DAK
DAT MET JE
MEEDENKT



Uw dakkennis verdubbeld

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



consolidated.nl/woningcorporaties

Tabel 2: marktaandeel in aantallen klanten

Leverancier	Live 1-1-2022	Live 1-1-2023	Live 1-1-2024
Aareon	65	70	71
Cegeka	60	66	69
Ctac	3	2	2
DataBalk	1	1	1
Hercules Software	9	10	10
Itrix	62	62	60
NCCW	49	37	35
TwinVision	1	1	1
Spacewell	0	2	2



Mutaties per segment naar aantallen vhe

1.000-5.000 vhe

Twaalf corporaties selecteerden en/of implementeerden in 2022 een nieuw ERP-systeem.

Drie corporaties zijn in 2022 live gegaan, allen met een ERP-systeem van een andere leverancier.

Negen corporaties gaan in 2023 live, allen met een ERP-systeem van een andere leverancier.

5.000-10.000 vhe

Vijf corporaties selecteerden en/of implementeerden in 2022 een nieuw ERP-systeem.

Twee corporaties zijn in 2022 live gegaan, één met een nieuw ERP-systeem van de huidige leverancier en één met een ERP-systeem van een andere leverancier. De overige drie corporaties gaan in 2023 live.

Twee corporaties hebben voor een andere leverancier gekozen, één corporatie koos voor het nieuwe ERP-systeem van dezelfde leverancier.

Daarnaast fuseert één corporatie per 1-1-2023 met een andere corporatie (>20.000 vhe), waarbij het ERP-systeem van de corporatie met meer dan 20.000 vhe is gekozen. De livegang vindt eind 2022 plaats. In 2022 is één corporatie gefuseerd met een andere corporatie (1.000 – 5.000 vhe), waarbij het ERP-systeem van de corporatie met 5.000 – 10.000 vhe is gekozen. De livegang heeft in 2022 plaatsgevonden.

10.000-20.000 vhe

Vijf corporaties selecteerden en/of implementeerden in 2022 een nieuw ERP-systeem.

Drie corporaties gaan in de loop van 2022 live of zijn inmiddels live, allen met een ERP-systeem van een andere leverancier. De overige twee corporaties gaan in de loop van 2023 live, allen met een ERP-systeem van een andere leverancier.

Daarnaast zijn twee corporaties gefuseerd met een andere, kleinere corporatie, waarbij het nieuwe ERP-systeem van de huidige leverancier is gekozen. Eén livegang vond eind 2022 plaats, de andere livegang vindt in 2023 plaats.

Meer dan 20.000 vhe

Drie corporaties implementeerden in 2022 een nieuw ERP-systeem. Twee corporaties zijn in 2022 live gegaan.

Eén corporatie heeft voor een andere leverancier gekozen, één corporatie gaat van een hybride oplossing – met twee ERP-systemen als basis – naar het nieuwe ERP-systeem van één van deze leveranciers. De overige corporatie gaat in 2023 live met het nieuwe ERP-systeem van dezelfde leverancier.

Daarnaast heeft één corporatie hetzelfde ERP-systeem in gebruik, maar is het eigendom van dit ERP-systeem naar een andere leverancier gegaan. En door een splitsing van een corporatie in drie nieuwe corporaties, neemt een aantal klanten van één leverancier toe. Daarnaast fuseert één corporatie per 1-1-2023 met een andere corporatie, waarbij het ERP-systeem van de corporatie met meer dan 20.000 vhe is gekozen. De livegang vindt eind 2022 plaats.



ERP-leveranciers corporatiesector aan het woord

In de krimpende ERP-markt groeit het aantal corporaties dat kiest voor en gebruikmaakt van een ERP-systeem op basis van het Microsoft Cloud Platform. Worden corporaties te afhankelijk van Microsoft? Kunnen alle leveranciers ongeacht hun marktaandeel blijven innoveren en doorontwikkelen? Hoe borgen ERP-leveranciers de toenemende vraag naar wendbaarheid en flexibiliteit?

ERP

CorporatieGids Magazine legde deze vragen voor aan ERP-leveranciers met meer dan één procent marktaandeel in de corporatiesector. Je leest hun antwoorden – indien ontvangen – telkens onder de gestelde vragen en stellingen.

Hoe borgen jullie wendbaarheid en flexibiliteit van jullie ERP-oplossing zodat corporaties innovaties makkelijker kunnen adopteren?

Hero de Klaver (Aareon): Tobias 365 is een cloudoplossing en open voor de buitenwereld, zowel voor andere kennissystemen als voor de innovaties van derden en informatievoorziening. Daarnaast is Aareon continu bezig met het in kaart brengen van innovaties en deze – waar nodig – ook te ondersteunen.

Arabella Bassett (Hercules): Wocas is een modulaair systeem waar nieuwe technologie snel toepasbaar is. Voorbeelden zijn de OData API en Data-Driven intelligence.

Rick de Krom (Itris): Waardecreatie is ons doel in de samenwerking met klanten. Als eigenaar van de software kunnen wij snel besluiten nemen in onze ontwikkelings- en beheerprocessen, zonder afhankelijkheid van derden. Wendbaarheid en flexibiliteit zijn voor Itris dus logisch en die ruimte benutten wij optimaal.

Bartje Meijboom (NCCW): Bij NCCW innoveren we op keuzevrijheid van onze klant. Wij geloven in een stabiele en flexibele ERP-kern die zich makkelijk en standaard laat ontsluiten naar eigen én andere modules en systemen. Hierdoor kunnen we samenwerken met expertsystemen en andere partners om zo gezamenlijk, snel en effectief, tot innovatieve oplossingen voor onze klanten te komen. We hanteren daarbij het Gartner BiModal IT model waarbij we betrouwbaarheid en voorspelbaarheid combineren met innovatie en ontdekking.



Vastgoedsturing en vastgoedinformatie binnen één platform

www.bataviagroep.nl/vastgoedcloud



Hero de Klaver (Aareon)



Arabella Bassett (Hercules)



Rick de Krom (Itris)

Hermen Joostens (DataBalk): We leven met elkaar in een wereld waarbij moderne applicaties altijd up-to-date zijn, een open en toegankelijk datamodel kennen en daarmee wendbaarheid en flexibiliteit geven om te kunnen innoveren. De architectuur van onze nieuwe oplossing is gemoderniseerd waardoor het Microsoft 365-platform op de juiste wijze is gescheiden van sectorspecifieke software onderdelen. Daardoor is de SaaS-oplossing altijd up-to-date en is de corporatie flexibel en wendbaar om te innoveren.

Friso van Ruiten (Cegeka): Om woningcorporaties in staat te stellen hun actuele en omvangrijke uitdagingen te realiseren, is het van belang een organisatie te faciliteren met moderne en slimme ERP-software die digitaal samenwerken mogelijk maakt. Dit om de verbinding tussen alle betrokken partijen in de markt mogelijk te maken: van huurder tot aannemer tot woningcorporatie. Een open, veilig en gebruikersvriendelijk ERP-systeem is hierbij het fundament. En dan is het belangrijk om te kiezen voor een wendbaar ERP-systeem. Met wendbaarheid bedoelen wij: een systeem dat continu wordt doorontwikkeld en bij de tijd blijft.

Welke innovatie passen jullie al toe in jullie ERP-systeem en wat levert het corporaties op?

Hero de Klaver (Aareon): Tobias kan worden gezien als intelligent ERP (I-ERP). Analytische tools, mogelijkheden voor IoT en het gebruik van big data voor het verbeteren van de klantervaring. In combinatie met de verregaande digitalisering levert dit veel efficiencyvoordeel voor corporaties.

Arabella Bassett (Hercules): Wocas is een best-of-breed oplossing met een volledige API. Voordeel is vrijheid in keuzes voor systemen of eigen apps. We innoveren ook in bestaande functionaliteit. Daarnaast voegen we intelligentie

toe door automatisering van processen en sturing op data. WocasOnline is een gebruiksvriendelijke interface welke via low-code oplossingen aan te passen is naar eigen smaak.

Rick de Krom (Itris): Wij hebben een Innovatielab opgezet en investeren fors in het innoveren met en voor de sector. De stabiele kern met data van de corporatie combineren wij met moderne zelflerende processen, die gebaseerd zijn op sectorstandaarden. Moderne technieken, zoals door Gartner benoemd, en (internationale) standaarden passen wij toe. Onze klanten ontwikkelen mee en zien de kansen die nieuwe technieken bieden, waarbij voor hen de huurder centraal staat. Hierdoor is de adoptie van innovatie bij de woningcorporatie geborgd.

Bartje Meijboom (NCCW): Betrouwbaarheid en voorspelbaarheid zijn voor ons als water uit de kraan. Dat kunnen wij met onze 50 jaar ervaring in de sector en onze bewezen SaaS-oplossing als geen ander. Met zes releases per jaar, waarbij wij het testen volledig uit handen nemen van de corporaties, voeren we wet- en regelgeving, veranderingen en verbeteringen moeiteloos, snel en efficiënt door.

Hermen Joostens (DataBalk): Belangrijke innovaties op het gebied van Vastgoeddata en CRM. De vastgoed- en verhuur-eenheden worden in de oplossing logisch gescheiden. Het CRM zorgt voor volledige relatie- en klantprocessen waardoor niet alleen de dienstverlening voor huurders wordt gemoderniseerd maar ook bijvoorbeeld stakeholdermanagement vanuit het CRM plaatsvindt.

Stelling: Corporaties worden te afhankelijk van Microsoft.

Hero de Klaver (Aareon): Corporaties worden niet te afhankelijk van Microsoft, ze kiezen juist voor Microsoft. Niet alleen om de robuustheid van de systemen, maar ook om de functionaliteit.

hét
adviesbureau
voor woning
corporaties

AVW2

Ketensamenwerking

AVW2 adviseert en begeleidt bij het
organiseren, implementeren en
optimaliseren van ketensamenwerking

Mark Koolman 06 10 06 59 47
Samen onderweg naar de beste regiecorporatie

www.avw2.nl

data ROTONDE

De enige échte oplossing

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

Het ICT-landschap bij woningcorporaties 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.



Bartje Meijboom (NCCW)



Hermen Joostens (DataBalk)



Friso van Ruiten (Cegeka)

Hierbij is met name de openheid van belang, zodat andere toepassingen eenvoudig kunnen integreren, bij voorkeur op basis van de VERA-standaarden.

Arabella Bassett (Hercules): Corporaties kiezen voor de standaard programmatuur van Microsoft. Wanneer je met dit standaard product een niche markt wilt ondersteunen, biedt Microsoft minder ruimte voor eigen ontwikkeling en flexibiliteit. Hercules kiest ervoor om te baseren op standaard Microsoft bouwblokken maar wel zelf te ontwikkelen. Hiermee kan de kracht van Microsoft worden ingezet zonder afhankelijk te worden.

Rick de Krom (Itrix): De relaties met klanten gaan wij aan voor de lange termijn. Klanten hebben bij ons juist invloed in plaats van een afhankelijkheid. Daar investeren wij in en dat blijven wij doen.

Hermen Joostens (DataBalk): De afhankelijkheid van Microsoft wordt te groot als je vanuit de architectuur te veel verweven bent. Door sectorspecifieke functionaliteiten niet in de Microsoft kern te bouwen, heb je juist meer keuzevrijheid.

Friso van Ruiten (Cegeka): Voor de ontwikkeling van een wendbaar platform voor de woningcorporatiesector maakten wij de strategische keuze voor Microsoft Dynamics. We leveren specifiek voor de vastgoedsector een oplossing als toevoeging op het Dynamics-platform: Dynamics Empire Online. Honderd procent Microsoft Cloud en honderd procent sectorstandaarden zoals RGS, CORA, VERA en DICO. Vandaag de dag kan cloudtechnologie de snelheid en de mogelijkheden van verandering bepalen. Zo profiteren woningcorporaties van alle nieuwe verbeteringen, zowel functioneel als technologisch, zonder deze te moeten implementeren in hun specifieke omgeving.

Stelling: Een marktaandeel van minder dan vijf procent verhuurbare eenheden (vhe) biedt onvoldoende inkomsten voor innovatie en doorontwikkeling van het systeem en de organisatie.

Hero de Klaver (Aareon): Een marktaandeel van vijf procent hoeft niet altijd te betekenen dat er niet doorontwikkeld kan worden. Dit is sterk afhankelijk wat wordt geleverd en of er bijvoorbeeld grote delen van bestaande software worden gebruikt.

Bartje Meijboom (NCCW): Wat ons betreft hangt de mate van innovatie niet samen met het marktaandeel. Wij realiseren innovatie met nieuwe toepassingen en applicaties en via een open API-koppelvlak zodat onze klanten zelf kunnen kiezen welke innovatie het beste bij ze past.

Rick de Krom (Itrix): De relaties met klanten gaan wij aan voor de lange termijn. Klanten hebben bij ons juist invloed in plaats van een afhankelijkheid. Daar investeren wij in en dat blijven wij doen.

Hermen Joostens (DataBalk): Klopt, misschien is het zelfs wel tien procent. Maar een markt met te weinig spelers zal leiden tot problemen. De sector zou moeten willen dat er naast de dominante spelers een uitdager en innovator is.

Hero de Klaver is Commercieel Directeur Aareon, Arabella Bassett is accountmanager Hercules, Rick de Krom is Commercieel Directeur Itrix, Bartje Meijboom is Managing Director NCCW, Hermen Joostens is Commercieel Manager DataBalk, Friso van Ruiten is Manager Sales & Marketing Cegeka.



Jean-Paul Vossers en Jan Zwerink (Reasult):

Financieel inzicht als voorwaarde voor het renderen van investeringen

De opgave voor de corporatiesector is enorm. Om die te kunnen realiseren, zijn miljoenen nodig. Maar om dat kapitaal zo effectief mogelijk aan te wenden is financieel inzicht onontbeerlijk. Directeur Jean-Paul Vossers en Manager Sales Benelux Jan Zwerink van Reasult leggen in gesprek met CorporatieGids Magazine uit wat dat precies inhoudt en hoe corporaties zulk inzicht kunnen verkrijgen.

Voor nieuwbouw en verduurzaming hebben woningcorporaties veel geld nodig. Waar, waarom en wanneer wordt dit echt problematisch?

Een onderzoek van Aedes over de opgaven en middelen van de corporatiesector toont aan dat de sector onvoldoende middelen heeft om de opgave de komende jaren volledig te

realiseren. Gemiddeld lopen woningmarktregio's in 2028 tegen hun financiële grenzen aan. De kern van het probleem zit in de kasstroom: de uitgaven als gevolg van onderhoud, de fiscale lasten en later ook de rente, stijgen veel harder dan de inkomsten. Het moment waarop corporaties in problemen komen, verschilt echter van regio tot regio. In 2024 kunnen

de eerste regio's de opgave niet meer betalen en daarna volgen andere regio's. Regionale verschillen zijn daarbij het beste te verklaren vanuit de behoefte aan wel of geen uitbreidings-nieuwbouw.

Waarom is financieel inzicht in de ontwikkelopgave zo belangrijk?

We zien in de praktijk dat corporaties steeds sturen op kasstromen om hiermee hun projecten op de vlakken onderhoud en investeringen te sturen. Bovendien kunnen we ons voorstellen dat verschillende stakeholders periodiek rapportages willen ontvangen over hoe de beschikbare middelen daadwerkelijk worden ingezet. Het digitaal volgen van geldstromen én het labelen daarvan is dan voorwaardelijk. Op die manier is het bijvoorbeeld mogelijk om alle geldstromen van projecten die gestart zijn na het afschaffen van de verhuurderheffing te labelen en te analyseren. Tussentijds opmerken van uitgaven die uit de pas dreigen te lopen – zoals bouwkosten – wordt daarmee eenvoudiger. Dit biedt de mogelijkheid sneller te kunnen bijsturen op basis van actuele informatie.

Welke invloed heeft het wegvallen van de verhuurderheffing daarbij?

Dit zorgt ervoor dat er financiële mogelijkheden ontstaan die corporaties kunnen gebruiken om projecten te realiseren. Denk aan renovatie, verduurzaming, maar ook ruimte voor het oplossen van het woningtekort door nieuwbouw. In de praktijk merk je dat er door de extra financiële ruimte meer projecten gestart worden dan in de afgelopen jaren.



Is het ontberen van financieel inzicht voor corporaties een probleem?

Binnen veel corporaties verloopt de Planning & Control-cyclus nog niet optimaal. Voor het opstellen van de verschillende plannen en rapportages worden bijvoorbeeld de gegevens door verschillende personen verzameld en handmatig aangevuld en gekopieerd. Daarbij wordt gebruikgemaakt van Excel-sheets die handmatig bijgewerkt moeten worden. Dit gebeurt elke maand, elk kwartaal en elk jaar om het ritme van de business te volgen. Hierdoor ligt er continu veel druk op de betrokkenen om de cijfers voor plannen en rapportages op tijd rond te krijgen. De handmatige stappen kosten daarnaast veel tijd en zijn foutgevoelig. Hierdoor is er veel minder tijd over voor het begrijpen, interpreteren en analyseren van gegevens, trends en rapportages, waardoor het creëren van inzichten en nieuwe strategieën achterblijft.

Hoe helpt financieel inzicht corporaties meer woningen te realiseren en te verduurzamen?

Om het vrijgekomen geld optimaal te laten renderen, is ondersteuning van software bij het snel doorrekenen van verschillende onderhouds- en investeringsscenario's van groot belang. Corporaties hebben vaak te maken met grote investeringen en het beheersen van vele geldstromen. Inzicht in een goede beheersbaarheid van deze kapitaalstromen is daarom essentieel. Onze software biedt daarom de mogelijkheid snel verschillende scenario's te vergelijken waardoor gedegen keuzes kunnen worden gemaakt over waar geld geïnvesteerd kan worden. Bovendien biedt het de mogelijkheid deze geldstromen te monitoren, zodat efficiënter en beter gestuurd kan worden. Ook tijdens de realisatie van nieuwe woningbouwprojecten.

Wat is er uiteindelijk voor nodig om dit inzicht te realiseren?

Vastgoedprojecten zijn in meer of mindere mate risicovol. Dit is onder andere afhankelijk van het type vastgoedobject, de omvang en de financiering. Een deel van de risico's is

redelijk goed in te schatten, waardoor je er als organisatie grip op kunt hebben. Op de externe factoren zoals marktontwikkelingen, heb je als corporatie geen invloed. Maar op de processen binnen je organisatie wel. Grip op vastgoedprojecten betekent ook vooral dat je grip op de interne processen krijgt en houdt. Dat doe je door deze processen voorspelbaar te maken. Zo kom je steviger in je schoenen te staan om ook de ontwikkelingen van buitenaf op te vangen en daarop in te spelen.



Welke maatschappelijke uitdagingen zullen de komende jaren invloed hebben op het financiële inzicht van corporaties?

De uitdagingen die op het pad van woningcorporaties liggen zijn groot. Door het klimaatakkoord is duurzaamheid een belangrijk punt geworden, de doorstroom dient te worden verbeterd, het transformeren van woningen wordt naast nieuwbouw steeds belangrijker én er moet blijvend worden geïnvesteerd in het algemeen onderhoud van woningen. Dit komt de leefbaarheid en veiligheid van woningen en wijken ten goede. Al met al kun je concluderen dat niet al het vrij te komen kapitaal aan nieuwbouw zal worden besteed. Het is nu aan corporaties om daarin – met de juiste inzichten, scenario's en verantwoording – de beste keuzes te maken.

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

Thomas Dijkstra (Zayaz):

Omnichannelcommunicatie omarmen om de huurder in één keer goed te helpen

Woningcorporaties hebben iedere dag contact met een groot aantal huurders. Hoe zorg je ervoor dat al die bewoners niet alleen op hun manier hun verhaal kwijt kunnen, maar daarbij ook zoveel mogelijk in één keer geholpen worden? CorporatieGids Magazine sprak erover met Thomas Dijkstra, Adviseur Informatisering bij Alwel en Zayaz "We hechten waarde aan 'in één keer goed'. We rekenen mensen dus niet af op hoeveel telefoontjes ze afhandelen in een uur, maar geven huurders de tijd hun verhaal te doen."

#Beleef de digitale expeditie



WIECK MOLENDIJK
CONSULTANTS

Leiders in digitale expeditie

Benieuwd hoe?



Zicht op de
'stip over de horizon'

ICT visie, Roadmap



Voel de verbinding
in de organisatie

Adoptie en onboarding



Hoor hoe anderen
jou voorgingen

Digitale expeditie

Lees het visieartikel op pagina 26 en 27

010 307 63 29 | koffie@wieckmolendijk.nl | Van Nelle Fabriek, Rotterdam

Bereikbaar zijn voor iedereen op de manier die hen uitkomt. Dat is voor Zayaz de visie op goed en efficiënt klantcontact, begint Thomas het gesprek: "Dat houdt in dat iemand die zelfredzaam is zelf zijn zaken moet kunnen wijzigen, terwijl je een ander telefonisch dingen uitlegt of aan de balie verwelkomt. We drukken dus niet hard op één kanaal. Daardoor kun je immers een deel van je huurders afschrikken of buiten houden."

Verwachtingen voldoen

Al die verschillende klantcontactmogelijkheden balanceren is voor de Brabantse corporatie dagelijks de uitdaging. "Er zijn vandaag de dag dusdanig veel verschillende manieren waarop klanten contact kunnen en willen zoeken, dat dit veel van de organisatie vraagt. Een telefoon heeft immers een wachtrij waar je iemand geen uren in kunt laten staan. En op een WhatsApp-vraag wordt zelfs binnen enkele minuten een reactie verwacht. Daar een goed evenwicht voor vinden, waarbij aan de verwachtingen van iedere huurder wordt voldaan, is voor ons een continue zoektocht."

Stabiele omgeving

Om aan de verwachtingen te kunnen voldoen is een stabiele IT-omgeving voor omnichannelcommunicatie volgens Thomas onmisbaar. "Daarom zijn we voor al ons telefooncontact recent overgestapt naar de Unexus Cloud. We merkten dat bij onze eigen hostingservice de kwaliteit van de telefoongesprekken varieerde. Door dat bij Unexus onder te brengen, borgen we continuïteit en stabiliteit. Daarnaast hebben we begin dit jaar te maken gehad met een grote hackaanval en moesten we ons landschap opnieuw opbouwen. De keuze voor de cloud sluit aan bij onze visie om in sneltreinvaart naar SaaS-oplossingen over te stappen, waarbij we de hosting zoveel mogelijk spreiden. Zo zijn we niet langer afhankelijk van één leverancier."

Dezelfde klant

Zayaz werkt samen met collegacorporatie Alwel in een Shared Service Center. Dat betekent dat I&A-zaken samen opgepakt worden, ook al opereren beide organisaties individueel. Op de vraag of dat ook weleens belemmert, zegt Thomas: "Het voordeel is dat we gelijksoortige corporaties zijn. Natuurlijk opereren we in een andere regio en hebben we nuances, maar het type klant is hetzelfde. Dat betekent dat de vragen en manier van communiceren veelal overeenkomen. Dat helpt wanneer de een nieuwe mogelijkheden omarmt, waar de ander later de vruchten van kan plukken. Zo is Alwel momenteel bezig met een mailintegratie tussen Outlook en het CRM-systeem Iris van DataBalk. Hierdoor worden de mailcontacten centraal beheerd en automatisch op één plek bewaard. Zayaz zit momenteel nog in de verkenningsfase, maar kan binnenkort leren van de geleerde lessen van Alwel om zo'n integratie snel te omarmen."

Sociale kant

Het hebben van veel verschillende kanalen is niet de heilige graal voor goed klantcontact, gaat Thomas verder. "Het gaat er natuurlijk om wat je ermee doet. Zowel Alwel als Zayaz hecht veel waarde aan 'in één keer goed'. Dat betekent dat we mensen niet afrekenen op hoeveel telefoontjes ze binnen een uur afhandelen, maar huurders de tijd geven hun verhaal te doen. In sommige gevallen is een kort antwoord genoeg, maar anderen hebben meer aandacht en tijd nodig. Die sociale kant vinden we erg belangrijk."

Om die reden kijken beide corporaties dan ook kritisch naar het gebruik van chatbots. "We zeggen niet dat we daar nooit gebruik van gaan maken, maar chatbots zijn momenteel vaak nog niet in staat in één keer antwoord te geven. Omdat je gebruikmaakt van standaard antwoorden, kun je niet kijken naar de vraag achter een vraag. Neem bijvoorbeeld de huidige energiecrisis. Als iemand belt over een regeling, kun je aan de telefoon kijken waarom dat komt, wat wij voor diegene kunnen



betekenen of kijken naar een instantie die de huurder kan helpen. Dan help je een huurder in onze ogen veel beter."

Deep dive

Om te kijken naar wat aanpassingen zijn die Zayaz wél door wil voeren om klantcontact te verbeteren, wordt er onder andere gebruikgemaakt van klanttevredenheidsonderzoeken. "Iedere maand krijgen we rapportages en elk kwartaal doen we een deep dive in de uitkomsten. Dan kijken we naar wat de punten zijn waar we ons het beste kunnen verbeteren. Daarbij maken we onder andere gebruik van BI en dashboards. Met de komst van de Unexus Cloud willen we binnenkort ook data uit die gesprekken halen om de dashboards mee te vullen. Bijvoorbeeld over wachttijden, aantallen en de onderwerpen waarover men belt."



mastr.
CLASSES

Master jullie organisatie!

De wereld om ons heen verandert en transformeert continu én technologie staat nooit stil. Daarom organiseert SmartR toffe MastR Classes. **Bedoeld voor de échte aanjagers die met lef slim willen transformeren.**

Laat je inspireren door een gastspreker of SmartR-teamlid. Kom in contact met collega-organisaties én geniet van een hapje, drankje en goede sfeer.

Meld je aan via de QR-code

of ga naar www.smartr.nl/mastrclasses

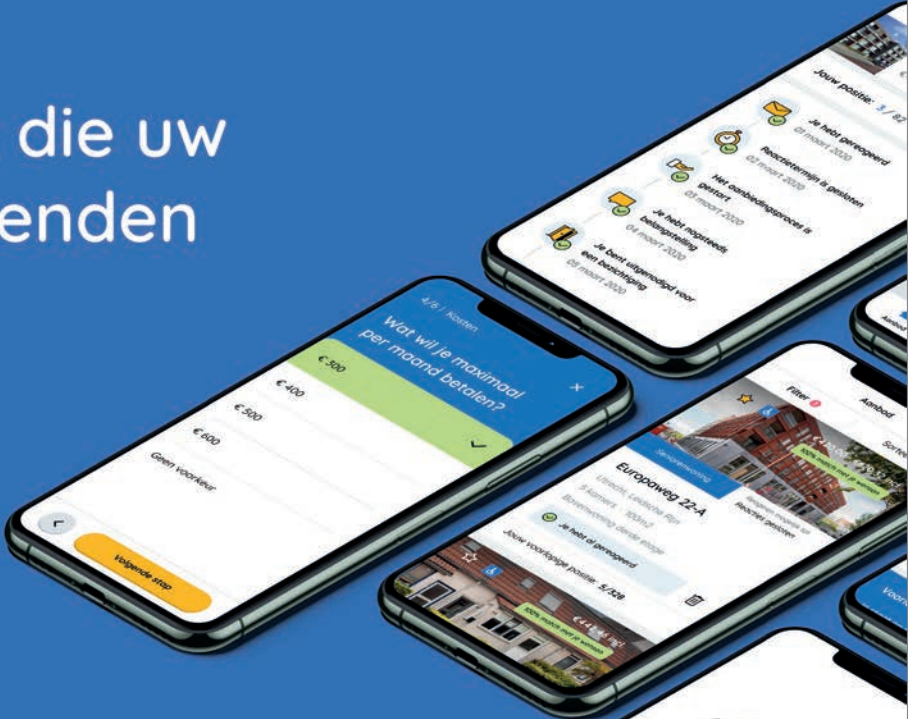
smartr. info@smartr.nl 085 025 08 50

DĀK
Dé app voor woningzoekenden

Meer weten over DĀK?
Scan de QR-code.

De ervaring die uw woningzoekenden willen.

★★★★☆
Beoordeling: 4.4




Extra service

Op de vraag waar de grens ligt als het gaat om klantcontact steeds verder te optimaliseren, zegt Thomas: "Dat is een goede vraag. Natuurlijk zit er een limiet aan hoeveel je wilt investeren, alleen hangt die grens heel erg af van het moment waarop je het vraagt. Op het moment dat het aantal klantcontacten sterk stijgt omdat mensen in de knel komen te zitten, is er duidelijk meer aandacht nodig. Dan is het zaak om bestaande kanalen te optimaliseren, nieuwe kanalen in te zetten of het aantal klantcontactmedewerkers uit te breiden. Een goed voorbeeld was tijdens het begin van de coronapandemie, toen we zagen dat het aantal telefoontjes sterk toenam. Dan kun je wel snijden op efficiency, maar soms moet je gewoon extra service leveren aan je huurders door te investeren."

Alle info op één plek

Extra service wil Zayaz de komende jaren leveren door zoveel mogelijk de integratie op te zoeken als het gaat om klantcontact. "Door zoveel mogelijk systemen met elkaar te integreren – zoals het CRM en Document Management Systeem – heb je alle beschikbare informatie in één scherm waardoor je alles direct kunt raadplegen. Dit helpt ons nog beter de contacten in één keer goed af te handelen, omdat je weet wie er aan de lijn is, waar diegene woont en welk eerder contact er is geweest. De komende jaren willen we dat inzicht steeds meer verbeteren, zodat we onze huurders ongeacht het kanaal altijd zo goed mogelijk kunnen helpen."



Mark Koolman en Jos Vervoort (AVW2):

Ketensamenwerking essentieel om doelen sneller of beter te realiseren

Ketensamenwerking is woningcorporaties niet meer vreemd. Steeds meer organisaties trekken nauw op met partners om de efficiency te verbeteren, de klant beter te helpen of kosten te besparen. Maar hoe richt je die samenwerking zo optimaal mogelijk in? CorporatieGids Magazine sprak erover met directeur Jos Vervoort en managing partner Mark Koolman van AVW2.

Woningcorporaties zijn al in meer of mindere mate bezig met ketensamenwerking, hoe gaat dat?

Corporaties en hun ketenpartners doen het goed op het gebied van ketensamenwerking. Wat goed gaat is dat de partijen steeds dichterbij elkaar komen en gezamenlijk werken aan de tevredenheid van huurders en efficiency van de keten én de eigen organisatie. Natuurlijk is er nog veel te optimaliseren. Wij zien in de praktijk dat dit samengevat kan worden in een vijftal gebieden: extra aandacht voor de mutual goal and gain bij de start van de samenwerking, een extra impuls aan de ketenoptimalisatie binnen de eigen organisatie, meer scherpte op de bijdrage van ICT aan de totale keten, de 'zachte' succesfactoren van ketensamenwerking prominenter in beeld brengen en de corporatie in de rol van regisseur zetten terwijl ketenpartners de rol van ketendeelnemer aannemen.

Is ketensamenwerking iets dat voor iedere corporatie is weggelegd?

Elke corporatie kan de keuze maken voor ketensamenwerking, ongeacht het werkgebied, grootte of uitdagingen. De vraag die je als corporatie moet beantwoorden is waarom je het zou willen. Want het is een middel en geen doel. En het vraagt een behoorlijke inspanning en aanpassing van de gehele organisatie om de rol van ketenpartner te hebben in plaats van opdrachtgever. Voor de corporatie die het beeld heeft dat samenwerking met partners bijdraagt aan het beter of sneller realiseren van haar doelstellingen, is ketensamenwerking een duurzame manier om dat te realiseren.

Hoe moet je als organisatie veranderen om over organisatiegrenzen heen te kunnen samenwerken?

Er zijn veel factoren die gezamenlijk het succes bepalen. Dat betekent ook dat er veel potentiële zwakke schakels zijn die per organisatie zullen verschillen. De verandering binnen de eigen organisatie is groot en dat illustreren we aan de hand van een voorbeeld. Een karikatuur van een opdrachtgever-opdrachtnemer relatie is dat de opdrachtgever bepaalt wat er moet, de kaders bepaalt én de uitvoering beoordeelt. De opdrachtnemer voert uit en rapporteert. Samenwerking in de keten gaat echter over onder andere gelijkheid, regie, bijdrage en respect. En dat vraagt niet alleen om andere processen, rollen en systemen, maar ook over ander gedrag en waarden. Dat is het hart en de kern van een organisatie en het aanpassen daarvan is niet eenvoudig, maar wel mogelijk.

Is het zijn van een regieorganisatie essentieel voor ketensamenwerking?

Ja, voor ketensamenwerking is regie een randvoorwaarde. En omdat het vastgoed eigendom is van de corporatie, ligt volgens ons ook daar deze regierol. Veel corporaties zitten middenin de transformatie naar een regiecorporatie en de impact daarvan is groot. Een voorbeeld is het toezicht op geleverde werkzaamheden van een van de ketenpartners. De wijze waarop dit gebeurt binnen het concept van ketensamenwerking, verschilt enorm ten opzichte van een 'klassieke' opdrachtgever en -nemer relatie. Velen hebben al ervaren dat dit wel 'even wennen' is.

Wat vraagt ketensamenwerking tegelijkertijd van je IT-systemen?

Bij een succesvolle vorm van ketensamenwerking zijn systemen met elkaar verbonden en 'praten' ze met elkaar. Sectorstandaarden zijn hiervoor essentieel. De sector heeft hier de laatste jaren veel tijd en energie in gestopt wat tot de huidige DICO-standaard heeft geleid. De systemen moeten elkaar ook informeren over de status en voortgang van werkzaamheden van een ketenpartner. Hierdoor kunnen andere werkzaamheden tijdig gereed staan om het stokje over te nemen en ontstaat er resultaat en efficiency. Om dit goed op elkaar af te stemmen is sturing van de regisseur nodig en – na onderling overleg – commitment en uitvoering van alle ketenpartners.



Helpt goede ketensamenwerking zaken als vastgoed- en assetmanagement beter aan te vliegen?

Dat kan zeker helpen. We spraken eerder over mutual goals and gain. Alle partijen in de keten zijn gebaat bij het hebben en houden van goede vastgoeddata omdat het de kwaliteit van het werk verbetert en een bijdrage levert aan de efficiency. Samenwerken binnen de keten kan hier zeker een bijdrage aan leveren. Wat hier ook voor nodig is, zijn systemen die toegankelijk zijn voor alle ketenpartners én de veiligheid bieden die noodzakelijk is. Op het moment dat je systemen met elkaar verbindt, wordt de kwetsbaarheid groter. Dat betekent dat dit onderwerp hoog op de agenda van de regisseur moet staan waarbij de hulp van alle ketenpartners nodig is én van hun specialisten.

Wat zijn volgens jullie dé innovatiemogelijkheden als het gaat om ketensamenwerking?

De corporatiesector loopt in Nederland niet voorop als het gaat om ketensamenwerking. Dat betekent dat er genoeg branches of bedrijven zijn die nieuwe concepten of technologieën hebben toegepast waar wij van kunnen leren. Zo waren wij regelmatig met corporaties op bezoek bij Scania. Daar zagen we hoe ketensamenwerking uitgekristalliseerd is binnen de gehele organisatie en hoorden we welke uitgangspunten, waarden en managementstijl ze daarbij hebben gehanteerd. Ons advies is om deze ervaringen als basis te gebruiken om verbeteringen door te voeren in de eigen keten en te innoveren op de onderwerpen waar corporaties het verschil kunnen maken. Haal de innovatie dus naar binnen en kijk daarvoor gerust naar voorbeelden van buiten de sector.

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 



Bonnie Brouwers (TBV Wonen):

Van projectmatig naar procesmatig databeheer

Met circa 9.000 verhuureenheden in Tilburg en omliggende dorpen is TBV Wonen een middelgrote woningcorporatie in de regio. De ambities van de corporatie zijn groot, net als de rol die data en datakwaliteit daarin spelen. Hoe verhoog je datakwaliteit om ambities waar te kunnen maken? Dit en meer vroeg CorporatieGids Magazine aan Bonnie Brouwers, adviseur scenario- en data-analyse bij TBV Wonen.

“Als TBV Wonen hanteren we vijf pijlers waar we op sturen,” begint Bonnie het gesprek. “We sturen op beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid, leefbaarheid en zorgzaamheid. Voor iedere pijler hebben we ambities geformuleerd. Op het gebied van bijvoorbeeld duurzaamheid staat TBV Wonen er landelijk gezien al goed voor, maar onze ambities reiken verder. Zo schalen we onze projecten voor zonnepanelen

op en kijken we per complex waar we sneller kunnen verduurzamen in combinatie met regulier onderhoud.”

Medewerkers en datakwaliteit

“Digitalisering en datakwaliteit spelen een belangrijke rol in het verwezenlijken van onze ambities,” maakt Bonnie de link naar de nullen en de enen. “Met een hogere datakwaliteit

Duurzaam privacy en informatiebeveiliging borgen?



Wij helpen je met:

- **AVG-scan en meting informatiebeveiliging**
- **Basis op orde**
- **Van beleid naar gedrag**
- **Privacy / Security officer as a Service**
- **Incident Responseplan**

**Lees het verhaal van onze klant
Woonkracht10 op pagina 17 en 19**

kunnen we onze processen beter sturen. Zo zijn we bezig met het opzetten van een nieuwe infrastructuur van onze klantcontactservice waarmee alle data gekoppeld worden die daardoor sneller en gericht gebruikt kunnen worden door onze collega's."

"Een goede organisatie rondom databaseer en het bewustzijn van medewerkers zodat zij een belangrijke rol hebben bij datakwaliteit, is daarbij essentieel," legt Bonnie uit. "Daar valt ook onder dat medewerkers geen eigen lijstjes en bronnen moeten creëren maar gegevens uit onze systemen halen en actualiseren. Iedereen in onze organisatie is medeverantwoordelijk voor de kwaliteit van de data en om die te verbeteren waar mogelijk. Dit zal gewoonte moeten worden binnen TBV Wonen."

Organisatorisch

Ze vervolgt: "Recent is een stuurgroep datamanagement opgericht met daarin een brede vertegenwoordiging van de domeinen binnen TBV Wonen. Dus geen specifiek opgezette afdeling met dataspecialisten omdat we, zoals gezegd, vinden dat iedereen medeverantwoordelijk is voor goede data. De stuurgroep bepaalt de uitgangspunten over hoe wij moeten omgaan met data en communiceert daarover. Daarnaast werkt de stuurgroep aan een centraal datamodel dat antwoorden geeft op vragen als: wie is de eigenaar of beheerder van de data, waar worden data opgeslagen, waar ontstaan data, waar worden ze gebruikt en welke kwaliteit is nodig. Het model brengt ook knelpunten en blinde vlekken in beeld. Verder geeft de stuurgroep sturing aan de onderliggende werkgroepen die concreet met datakwaliteit bezig zijn. Deze werkgroepen werken in de vorm van 'kleine projecten', verschillende onderwerpen uit zoals 'vierkante meters conform NEN2580'."

Meters maken

"Aanleiding voor dat project 'vierkante meters' was dat we ons woningbezit precies in kaart wilden brengen om zo de waardering te onderbouwen," zegt Bonnie hierover. "We hebben toen contact gezocht met onze Tilburgse collega-corporatie WonenBreburch die met een dergelijk project bezig was. Naar aanleiding van hun positieve ervaringen met COENCAD in dit project, hebben wij ook de samenwerking met hen gezocht. De plattegronden die zij aan ons hebben opgeleverd, bevatten nu de werkelijke situatie van de woning. Ook hebben we een lijst op adresniveau ontvangen waarin staat welke afwijkingen zijn gevonden, zoals een aanbouw. En de lijst bevat ook de uiteindelijk gemeten vierkante meters van een woning of utiliteitsgebouw. Ideaal voor onze eigen administratie en ook richting de accountant. We hebben nu dus actuele en correcte gegevens zonder dat we bij de woning langs hoefden te gaan."

Werkwijze

"Mede op basis van onze soms minder actuele plattegronden van het woningbezit heeft COENCAD de juiste vierkante meters

conform de NEN2580 kunnen bepalen," stelt Bonnie tevreden vast. "Deze zijn allemaal digitaal verwerkt of opnieuw uitgetekend, waarna hun systeem vervolgens de plattegrond inleest en de afmetingen genereert. Voor ons een grote kwaliteitsslag want iedere plattegrond is ook individueel gecontroleerd of deze nog overeenkomt met de werkelijke situatie. Hun datamodel is bovendien zo gemaakt dat zodra er in de toekomst iets wijzigt aan de plattegrond, de vierkante meters meteen aangepast worden in het primaire systeem."



Wensen datakwaliteit

"Ons streven is om uiteindelijk het databaseerproces te optimaliseren," licht Bonnie de ambitie toe. "Dat betekent dat de data op de juiste plaats worden opgeslagen en in goede conditie zijn, dus compleet, betrouwbaar en relevant. Daarnaast moeten de data toegankelijk zijn voor de gebruikers en ook weer op tijd worden opgeschoond. En verder willen we onze data zoveel mogelijk omzetten in informatie waardoor we onze bewoners beter kunnen bedienen. Belangrijk verschil met nu is dat we in de toekomst continu met alle medewerkers en op een procesmatige manier willen werken aan datakwaliteit. Dat in tegenstelling tot de huidige situatie waarin we nog vaak werken aan onze datakwaliteit op een projectmatige manier."



AI Hub Woningcorporaties:

Aanjagen van kunstmatig intelligente toepassingen in de corporatiesector

Google schotelt gebruikers van haar zoekmachine in de zoekresultaten advertenties van neusspray voor, nog voordat iemand daadwerkelijk begint te niezen en te snotteren. Kunnen woningcorporaties het verloop van processen ook zo voorspelbaar maken door gebruik te maken van data science? Welke processen lenen zich zoal voor kunstmatige intelligentie? Een aantal corporaties onderzoekt dit in gezamenlijkheid en aan CorporatieGids Magazine legt Jan-Paul Oudenaarden namens het samenwerkingsverband AI Hub Woningcorporaties uit waarom.

Het idee voor een AI Hub Woningcorporaties is ontstaan na een gemeenschappelijke opleiding die vanuit een innovatie challenge van Aedes gefinancierd en bedacht was, begint Jean-Paul, programmamanager Kwaliteit bij Thuisvester, namens alle Hub-collega's het gesprek: "We hadden met

meerdere deelnemers het gevoel én de ervaring dat we samen aan toepassingen konden blijven werken." En zo geschiedde. De geboorte van de AI Hub Woningcorporaties was een feit.

Premium

Op dit moment zijn Staedion, Portaal, Trivire, WonenBregburg, Mooiland en Thuisvester volledig 'premium' lid, vervolgt Jean-Paul. "Dat wil zeggen dat die zes corporaties ook daadwerkelijk participeren in de technische ontwikkeling met budget en capaciteit. Daarnaast is Beveland Wonen aangehaakt als lid met een basislidmaatschap waarmee ze de ontwikkeling volgen en dus kennis opdoen. Die mogelijkheid wilden we ook bewust vanaf het begin bieden omdat niet alle corporaties zelf de middelen of competenties hebben om actief technisch mee te ontwikkelen. Dat is ook één van de dingen die we namelijk zien: het is nu voor individuele corporaties soms al lastig en voor de langere termijn misschien wel onmogelijk om dergelijke kennis zelf in huis te hebben en op peil te houden. Daarnaast zijn ook niet alle corporaties nog even ver in het denken en werken met data. Op deze manier geven we toch zoveel mogelijk corporaties de gelegenheid om betrokken te worden en te ontwikkelen."

Kraamkamer

Volgens Jean-Paul streven de corporaties met het initiatief meerdere doelstellingen na. "We willen kennisuitwisseling en doorontwikkeling van concrete toepassingen op het gebied van data science in de corporatiesector aanjagen. We zien de AI Hub daarnaast voor ons als de kraamkamer en ontwikkelplaats van concrete data science use cases die door corporaties zijn bedacht. Tot slot willen we als AI Hub niet alleen een technische infrastructuur, maar ook een platform bieden waar corporatiemedewerkers hun krachten kunnen bundelen. De deelnemende corporaties profiteren daarmee van de structuur door innovatievraagstukken met data effectief op te pakken en binnen de eigen organisatie te implementeren. Als we succesvol zijn en blijven, kan het mogelijk zelfs doorontwikkelen tot een competentiecentrum voor de gehele sector, maar zover zijn we nog niet; we richten ons nu eerst op het genereren van nog meer valide praktijkuitwerkingen als bewijs. De modellen die we ontwikkelen willen we op een bepaalde manier als open data modellen beschikbaar stellen voor corporaties, zodat de sector er dus weer echt in de volle breedte van kan profiteren."

Taak voor ICT-bedrijven

Op de vraag of het ontwikkelen van AI-modellen niet een taak is voor ICT-bedrijven in de markt, zegt Jean-Paul: "Het als corporaties gezamenlijk uitvinden is juist één van de grote pluspunten die we zien. Bijvoorbeeld omdat niet iedere corporatie nu afzonderlijk op zoek hoeft te gaan naar een eigen model dat patronen in dagelijks onderhoud identificeert, maar dat je de kosten, capaciteit en kennis deelt. AI-leveranciers die nu op de corporatiemarkt actief zijn proberen zo'n model nu elke keer afzonderlijk te verkopen aan een afzonderlijke corporatie, zonder de basis vrij te geven zodat de kennis verder ontwikkeld en gedeeld kan worden. Dat laatste is

niet onbegrijpelijk, maar kost naar onze mening de sector wel veel geld dat we liever in de primaire doelstellingen geïnvesteerd zien. Dat willen we dus tegengaan door als collectief te gaan ontwikkelen. Bovendien vraagt de ontwikkeling van AI-modellen veel inhoudelijke kennis over de data en inhoudelijke werkzaamheden van corporaties waar leveranciers niet of nauwelijks over beschikken. Om modellen algemeen bruikbaar te ontwikkelen, wordt daarbij zoveel mogelijk uitgegaan van datastandaarden zoals VERA."

Tientallen mogelijkheden voor AI

Jean-Paul en zijn Hub-collega's zien tientallen mogelijkheden om kunstmatige intelligentie toe te passen in corporatieprocessen. De wooncrisis blijkt voor nu een grote inspiratiebron voor de prioritering, legt Jean-Paul uit: "Allereerst gaan we op zoek naar een classificatie van verhuisonderhoud, zodat je kosten en onderhoudsduur beter kunt inschatten en zowel intern als extern aan beter verwachtingsmanagement kunt doen. Daarna willen we door middel van een zogenaamde Markov-keten de verwachte effecten van verschillende maatregelen in het kader van doorstroming in beeld brengen.



**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

Daarmee kun je beter inschatten welke maatregelen mogelijk wel of niet – gewenste – effecten hebben. Dat kan enorm waardevol zijn in de wooncrisis waar we nu in zitten, ook gelet op doorlooptijden die sommige maatregelen sowieso vragen. De totale lijst met mogelijkheden voor AI bevat meer dan vijftig ideeën en actualiseren we periodiek. We zien dus meer dan genoeg aanknopingspunten."

Systemen minder relevant

Dat de Hub-leden van verschillende ICT-systemen gebruikmaken is geen belemmering voor de samenwerking, legt Jean-Paul uit: "Uit ervaring weten we dat het niet zozeer gaat om welke systemen er gebruikt worden, als wel om het kennen van je eigen data en het afspreken of indien mogelijk gebruiken van bestaande datastandaarden. Bovendien ontwikkelen we de toepassingen in een aparte applicatie die gevoed wordt door geïmporteerde gegevens. Daarnaast kun je voor cases ook gebruikmaken van open of externe databronnen. Het gaat dus zeker niet alleen om het matchen van interne data."

Domeinkennis

Voor het goed kunnen toepassen van AI is kennis van data minstens zo belangrijk als datakwaliteit. "Het is belangrijk om je data te kennen en te onderzoeken," legt Jean-Paul uit. "Dat gaat breder dan datakwaliteit; je moet ook kunnen interpreteren welke data met welke conventies mogelijk van waarde is in relatie tot het vraagstuk. Domeinkennis dus. Uiteraard is datakwaliteit van invloed op de prestaties van toepassingen, maar wachten tot je datakwaliteit 100 procent is, is een utopie en zeker niet altijd nodig. In het algemeen geldt dat techniek steeds minder de beperkende factor is. Het gaat echt om de brug slaan met de inhoud, blijven snappen wat er gebeurt, kritisch zijn op je werk, met ethisch besef werken en weten welke mechanismes in welke cases te gebruiken zijn."

Mogelijkheden oneindig

Met een lijst van wel vijftig ideeën voor data science toepassingen lijken de mogelijkheden oneindig, al zijn er wel degelijk beperkende factoren, zegt Jean-Paul: "Privacywetgeving bijvoorbeeld, maar dat is maatschappelijk een groot goed en zal dat ook altijd blijven. Tijdens de gemeenschappelijke opleiding zijn privacy en ethiek ook aan bod gekomen als specifieke onderwerpen die deel uitmaken van het vraagstuk, maar die je ook positief vanuit eigen verantwoordelijkheid een plaats kunt geven en benaderen. Zo zijn wij voorstander van het openbaar maken van de code die toepassingen gebruiken. Zo creëer je voortdurende transparantie en toetsing doordat voor iedereen duidelijk is welke datakenmerken gebruikt worden, terwijl de data zelf daarbij beschermd blijven. We hebben dan ook als eerste een ethische richtlijn opgesteld voordat we de eerste ontwikkelingen zijn gestart. Dat vinden we belangrijk."



Aanhaken

Corporaties met AI-inspiratie die willen aanhaken op de Hub zijn van harte uitgenodigd, ronds Jean-Paul af. "Er zijn al corporaties die hebben aangegeven in 2023 te willen aanhaken. Dat gebeurt dan aan het begin van een nieuwe ontwikkelcyclus om onenigheid over gedane investeringen versus rendement te voorkomen. Een eigen website en mailbox voor de AI Hub is in de maak, tot die tijd kunnen belangstellenden mailen naar j.oudenaarden@thuisvester.nl."

UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS

NIEUW Unexus Connect for Teams

Creëer je eigen omnichannel contact center binnen Microsoft Teams



Demo



www.unexus.nl

Column

Dirigent van digitale tempi



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

Toen de televisie kwam verdween de radio niet. Hoe bejaard de technologie ook is, menig huisartsenpraktijk functioneert niet zonder fax. En wat moet een zichzelf respecterende radioamateur zonder morsecode? Tegelijkertijd duiken nieuwe technieken op: algoritmes, robotisering, domotica. Er wordt gestudeerd op de vraag of een robot met artificial intelligence op een dag een bewustzijn kan ontwikkelen. En kijk eens naar alle ontwikkelingen rondom de quantum computer waardoor ruimtereizen mogelijk wordt. Op een dag is een vakantie op aarde alleen nog voor de armen. Iedereen die het enigszins voor elkaar heeft doet een vacuüm recesje. Klimaatactivisten worden multiversumactivisten die zich druk maken om ruimtepuin en asteroïde tankstations en zullen betogen dat het bewust buigen van de ruimtetijd (om 'warp snelheid' te bereiken) ten koste gaat van de bio-steriliteit van het vacuüm. En dat kan natuurlijk niet!

We leven allemaal in dezelfde tijd en toch ervaren we de technieken om ons heen zo verschillend. Er zijn zoveel werelden tegelijk actueel. Waar de één nog stevast belt om met een verhoogde hartslag te checken of zijn e-mail is aangekomen, daar is de ander alweer bezig met herbruikbare raketten om de businesscase voor commerciële ruimtevaart sluitend te krijgen. De één sleept zich één keer per week Facebook op om het gezeur van de kinderen over nieuwe foto's die niet gezien zijn voor te zijn. Iemand anders leidt aan FOMO (fear of missing out) en is

twenty four seven online. En al deze mensen moeten op hun wenken bediend worden door organisaties die klantgerichtheid hoog in het vaandel hebben staan.

Ook voor onze sector geldt dat we al zeker tien jaar écht bezig zijn met onze digitale dienstverlening. Toch zijn de tempo-verschillen tussen corporaties erg groot. De één heeft al een strakke digitaliseringsvisie en selecteert partners en co-makers op basis van een matchende visie en gaan samen los op drones, sensoren en data-gedreven besluitvorming. Er zijn tegelijkertijd ook nog corporaties die zich vertwijfeld afvragen of een klantportaal misschien ook iets voor hun klanten kan zijn. Onze huurders hebben allemaal verschillende wensen en absorberen nieuwe technieken ook in hun eigen tempo. Of niet. Zo herinner ik me een huurder in een woning die volhing met domotica. Terwijl er allemaal managers door zijn woning werden rondgeleid, was de beste man demonstratief met een iPad op schoot op een stoel in de woonkamer neergezet. "En," vroeg ik aan hem, "vind u het gemakkelijk om deze spullen te gebruiken?" "Eerlijk gezegd heb ik geen idee hoe het allemaal werkt. Mijn dochter komt één keer per week en zij reset het dan allemaal. Ik doe telkens van alles fout. Maar ze bedoelen het goed hoor," hij knikte met zijn hoofd in de richting van de corporatiemedewerkers die passievol aan de managers over hun project vertelden. Ook sprak ik eens een jonge huurder die zich afvroeg waarom we geen chatfunctie hadden. Hij keek verveeld. Het is toch looo-gisch en super simpel trouwens. "Omg, wie belt er nog?" Vroeg hij zich oprecht af.

Terwijl links en rechts sommige huurders zich dus nog, bij wijze van spreken, met behulp van morsecode door het leven ploeteren, hunkeren anderen naar het equivalent van ruimtereizen in onze dienstverlening. De kunst van een goede digitaliseringsstrategie is dat het rekening houdt met zoveel mensen die zoveel wensen hebben, maar vooral zoveel verschillende tempi. Een goede ICT-afdeling functioneert als een dirigent die moeiteloos schakelt tussen het trage tempo van Satie's Trois Gymnopedie en de hysterisch snelle en energieke Wallkürenritt van Richard Wagner. Ga er maar aan staan.

Zig



CONVERSATIONAL

Maak digitaal contact
weer persoonlijk.

Behaal een

9.1

KLANTWAARDERING

Medewerkers geven een

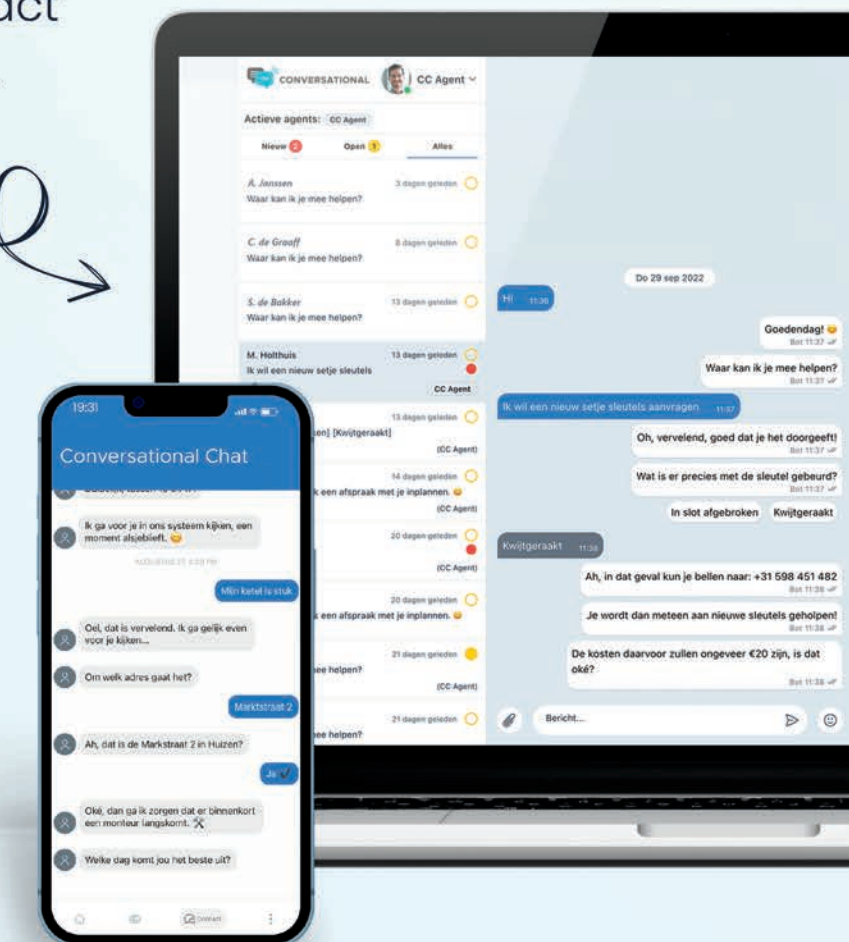
8.3

VOOR HET GEBRUIK VAN DE SOFTWARE

Conversational Chat is

50%

EFFICIËNTER DAN BELLEN



Iets voor jou?

Meer tijd voor de aandacht die jouw huurders verdienen.
Beantwoord vragen geautomatiseerd waar mogelijk en persoonlijk wanneer nodig.
Conversational integreer je in alle kanalen, zoals op je website en in WhatsApp en Messenger.

Even appen? zig.nl/cc

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