

CORPORATIEGIDS

MAGAZINE

Lef

Het woningtekort oplossen? Toon lef en durf
verantwoorde risico's te nemen

Albert Groothuizen en Peter van Ling (Wonen Midden-Delfland)

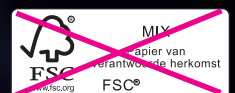
Jacoline Teeuwen en Wendy du Prie (QuaWonen):
Hackdoelwit worden is kwestie van tijd

**CorporatieGids LIVE, informatieve kennisdag voor
corporatiemedewerkers**

Sandra Seghers (Thuisvester):
Ondermijningsgevaar bij woningcorporaties groeit



CO₂-PRESTATIELADDER



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 Het woningtekort oplossen? Toon lef en durf verantwoorde risico's te nemen

Albert Groothuizen en Peter van Ling (Wonen Midden-Delfland)



10 Hackdoelwit worden is kwestie van tijd

Jacoline Teeuwen en Wendy du Prie (QuaWonen)

- 16 Groeiende hoeveelheid documenten het hoofd bieden met structureel informatiemanagement
- 19 Omnichannelplatform voor betere klantbediening
- 22 Eén datawaarheid zorgt voor meer inzicht in waar we staan en maakt ons wendbaarder
- 27 Sloop en nieuwbouw zonder aanpassing ICT-systemen
- 30 Verbetering kwaliteit vastgoeddata essentieel om de 'datarevolutie' te kunnen omarmen
- 33 Column: Wat als het lukt?

35 CorporatieGids LIVE, informatieve kennisdag voor corporatiemedewerkers | Dinsdag 21 maart Expo Houten

- 40 Een nieuwe manier van werken die past bij de mens van nu
- 44 Effectief werken aan een hogere huurderstevredenheid
- 46 Huurder als focus voor een succesvolle organisatie
- 53 Column: Betaalbaar wonen als hete aardappel: Volkshuisvesting vraagt steeds meer om vuurvaste handen
- 54 Communicatie is geen rocket science, maar systematiek is wel essentieel
- 57 Breken met het oude, doorpakken op het nieuwe
- 60 Woningcorporaties ontkomen niet aan de komst van de cloud
- 63 Tachtig procent toekomstige huurders tekent nu het contract digitaal
- 66 Veranderbereidheid aanpakken om ICT-projecten écht te doen slagen

68 Ondermijningsgevaar bij woningcorporaties groeit door druk op woningmarkt en maatschappelijke problematiek

Sandra Seghers (Thuisvester)

- 74 Column: De kleur van klantgerichtheid is Oranje

Lef

In CorporatieGids Magazine delen we praktijkervaringen van woningcorporaties in de breedste zin van het woord. Of het nu gaat over drones die daken inspecteren, het toepassen van kunstmatige intelligentie in corporatieprocessen of bouwen met hout en andere biobased materialen: het zijn succesverhalen waar corporaties met trots over communiceren. Logisch, want met opgedane ervaringen kunnen andere corporaties ook hun voordeel doen.

Van trots op de Russische hack van acht corporaties was vorig jaar natuurlijk geen sprake. Toch is juist het delen van deze ervaring – wanneer de tijd ervoor rijp is – uiteraard zeer leerzaam. QuaWonen, één van de gehackte corporaties, begrijpt dat en toont lef door dat in dit nummer alsnog te doen. Belangrijk, want juist het delen van deze 'worst case' ervaring kan een toekomstig succesverhaal zijn voor collegacorporaties.

Ook op andere fronten tonen corporaties lef, bijvoorbeeld om het woningtekort op te lossen, ondermijning te voorkomen of nieuwe technologieën te omarmen. Lezen dus dit nummer en doe er je voordeel mee.

Veel leesplezier,

Paul Tuinte en Martin Barendregt



Albert Groothuizen en Peter van Ling (Wonen Midden-Delfland):

Het woningtekort oplossen? Toon lef en durf verantwoorde risico's te nemen

Het woningtekort in Nederland is ongekend hoog. Afstappen van de traditionele manier van bouwen en kijken naar hoe je wél snel woningen kunt toevoegen aan de voorraad, is daarom essentieel. Dat zeggen directeur-bestuurder Peter van Ling en Projectmanager Albert Groothuizen van Wonen Midden-Delfland – verantwoordelijk voor zo'n 2.100 woningen in de gelijknamige regio. De corporatie realiseert dertig demontabele woningen op een tijdelijke locatie voor circa tachtig mensen. In gesprek met *CorporatieGids Magazine* leggen ze uit wat zo'n bouwproject inhoudt en hoe je hiermee actuele thema's als duurzaamheid en beschikbaarheid aanvliegt.

In de regio Haaglanden waarin Wonen Midden-Delfland opereert – met de kernen Maasland, Schipluiden, Den Hoorn en Maasdijk in Zuid-Holland – is een woningtekort van ongeveer 75.000 woningen, begint Peter: “Een derde hiervan moet door de corporaties worden gebouwd, wat neerkomt op ruim 20.000 sociale huurwoningen en ruim 4.000 woningen voor middenhuur. Daar hebben we nu ook afspraken over gemaakt in de Realisatieagenda Haaglanden. Wonen Midden-Delfland heeft 1,2 procent van het woningbezit van corporaties in dit gebied, wat betekent dat we voor 2030 300 woningen moeten realiseren. Overigens lopen we hiermee het woningtekort niet in. De bevolking zal naar verwachting sneller stijgen dat wij volgens de plannen kunnen bijbouwen.”

Wel willen, niet kunnen

De noodzaak om snel woningen bij te bouwen is groot, maar wordt volgens Peter moeilijker gemaakt door een tal van uitdagingen: “Zo is ondanks het afschaffen van de verhuurdersheffing de investeringscapaciteit van de corporaties in de regio beperkt. Hoewel de meeste corporaties op dit moment kunnen en willen investeren, zijn de financiële middelen niet toereikend voor de hele opgave. Daarnaast hebben we geen eigen grondposities, zijn de bekende nieuwbouwprojecten niet toereikend om het hele tekort op te vullen en kosten de bekende plannen veel tijd in de plan- en besluitvorming. De hoge bouwkosten, schaarste in materialen en personeel én de stapeling van eisen drukken daarnaast extra op de uitbreidingscapaciteit in de regio. Ook speelt maatschappelijke problematiek een rol, zoals de grote instroom aan vluchtelingen in Nederland, wat de druk nog groter maakt.”

Flexwoningen

Juist door al die uitdagingen is het belangrijk om buiten traditionele kaders te denken en te kijken naar wat wel mogelijk is, vertelt Peter: “Dat is de reden dat we met dit atypische project aan de gang zijn gegaan. In de regio willen corporaties ongeveer 1.500 flexwoningen toevoegen voor 2025. Dit project past daar perfect in omdat het door de manier van bouwen snel te realiseren is en past voor verschillende groepen spoedzoekers. Het plan is om dertig demontabele woningen voor circa tachtig mensen te realiseren voor maximaal tien jaar omdat de bestemming nu geen ‘Wonen’ is. Na die tijd worden de woningen verplaatst naar een andere locatie. 51 plaatsen zijn bestemd voor vluchtelingen die onze gemeente moet huisvesten. De rest wordt verdeeld onder woningzoekenden uit de regio, bij de eerste verhuur en bij verhuur als de opvang van vluchtelingen niet meer nodig is. Hiermee willen we niet alleen nieuwe woningen realiseren, maar ook de doorstroming in de regio bevorderen.”

Assemblagehal

De woningen worden niet op locatie gebouwd, legt Albert uit: “We werken samen met een startup die zich richt op het

bouwen van ‘woonunits’ in een assemblagehal. Deze units worden daar helemaal gereedgemaakt voordat ze naar de bouwlocatie worden vervoerd en aan elkaar worden gelinkt. Door het modulaire bouwsysteem is de techniek al helemaal bedacht en kunnen we toch veel verschillende woningen maken. Dit maakt de woningen niet alleen demontabel, maar stelt ons ook in staat het project veel sneller te realiseren. Aankomende zomer moeten de huurders namelijk al hun sleutel ontvangen.”

Onderling vertrouwen

Voor de korte doorlooptijd – in totaal neemt het project een jaar in beslag – is meer nodig dan een nieuwe manier van bouwen, gaat Peter verder: “Het vraagt ook een andere manier van samenwerken. Je moet samen de schouders onder het project willen zetten, een stapje harder lopen en hetzelfde doel voor ogen hebben: een snelle realisatie van goede woningen op een tijdelijke plek. Dat vraagt onderling vertrouwen. Gelukkig hebben de gemeente en wij elkaar daarin gevonden.”



Wachten op vergunningen

Albert geeft een voorbeeld: “Normaal geven we de bouwer opdracht als de vergunning onherroepelijk is. Nu hebben we bij de aanvraag van de Omgevingsvergunning gelijk opdracht gegeven om de woonunits te produceren. Omdat je met elkaar afgesproken hebt dat je dit wilt realiseren. We wachten niet tot elke stap is afgerond voordat we met de volgende beginnen maar doen gelijktijdige acties, omdat we toezegging en support hebben van de gemeente dat dit er wel komt. Dat stelt ons in staat de doorlooptijd in de ontwikkeling, besluitvorming en realisatie fors te verkorten. Een voorwaarde daarbij is deskundigheid op elk vakgebied bij elk van de betrokken partijen.”

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



Beschikbaarheidsprobleem oplossen

Dat het project risico's met zich meebrengt omdat niet alles vooraf of per fase wordt dichtgetimmerd, erkent Peter.

"Want wat als onze startuppartner failliet gaat? Welke garanties hebben wij dat er dan wordt afgebouwd? Dat vergde contractueel de nodige hoofdbrekens. Maar daar zijn we gelukkig uitgekomen. Het ontbrak immers aan een standaard garantie-regeling zoals SWK of Woningborg. Met de gemeente is afgesproken dat de woningen na tien jaar op een andere locatie worden geplaatst. Voor Wonen Midden-Delfland is er dus zekerheid dat de woningen minimaal twintig jaar blijven staan. Maar wat gaan we na twintig jaar met de woningen doen? Een woning die slechts tien of twintig jaar staat is immers niet rendabel. Het is dan ook niet de bedoeling dat ieder bouwproject 'extra' risico met zich meebrengt, maar het is met het oog op het schrijnende woningtekort mijn inziens wel noodzakelijk om te kijken naar de waarde om mensen

te huisvesten en niet alleen naar een financieel rendement. Een ziekenhuis zegt immers ook niet 'helaas patiënt, met u draaien we verlies dus er is geen plaats'. Wij mogen om diezelfde reden het niet laten om nieuwe woningen te realiseren. Het oplossen van het beschikbaarheidsprobleem is iets waar we een steen aan moeten bijdragen."

Circulaire woningen

Een ander actueel thema – duurzaamheid – wordt bij het project eveneens meegenomen. Albert: "De woonmodules die we hebben gekozen voldoen niet alleen aan de eisen rond energieverbruik, maar worden ook zoveel mogelijk gebouwd met circulaire materialen. Die combinatie met demontabele woningen past perfect bij de tijdelijke locatie en ook bij de duurzaamheidsdoelstelling van Wonen Midden-Delfland. Circulariteit is een thema wat steeds belangrijker zal worden in de sector. Niet alleen om de grote stromen



Van beheren naar beheersen

Denk verder
dan een tool.
Ga voor een
EIM-partner!



Ons Enterprise
Information
Management
platform biedt:

- ✓ Optimaal en blijvend voldoen aan wet- en regelgeving
- ✓ Het voorkomen van versnippering van informatie
- ✓ Automatisering en versnelling van (autorisatie)processen
- ✓ Kwaliteitsmanagement
- ✓ Toekomstbestendigheid van huurdersinformatie
- ✓ Voldoende schaalgrootte om de continuïteit te waarborgen



Scan de QR-code
en download ons e-book!

OneXillium
powered by Xtendis

[onexillium.nl/
enterprise-information-
management](https://onexillium.nl/enterprise-information-management)





Een ziekenhuis zegt immers ook niet 'helaas patiënt, met u draaien we verlies dus er is geen plaats'.

bouw- en sloopafval zoveel mogelijk te beperken, maar ook omdat het kan helpen de totale kosten gedurende de exploitatie te drukken. Door de komst van de CO₂-belasting kunnen klassieke bouwmaterialen zoals beton fors duurder worden. Het gebruik van CLT-hout in dit project kan dan over de totale levensduur van het project financieel een stuk aantrekkelijker zijn."

Tijdelijke contracten

Wonen Midden-Delfland weet nog niet of de huurcontracten voor de flexwoningen er anders gaan uitzien dan bij 'reguliere' huisvesting, vertelt Peter: "Dat is iets waar we momenteel nog naar kijken maar wel druk mee bezig zijn. De huisvesting van vluchtelingen heeft sowieso een aparte status en hierover maken wij afspraken met de gemeente. Bij de jongeren zullen we jongerencontracten, met behoud van inschrijfduur, inzetten. Voor de overige woningzoekenden onderzoeken we of tijdelijke huurcontracten, waarbij de inschrijfduur ook wordt behouden, ingezet kunnen worden. Binnen de wetgeving is hiervoor echter nog geen ruimte. Dit vinden we jammer gezien de tijdelijkheid van de woningen en omdat de opgave voor herhuisvesting bij reguliere contracten volledig bij de corporatie ligt."

Samen sneller werken

Op de vraag wat Albert tot dusver heeft geleerd van het project, legt hij uit: "Om snel woningen te kunnen realiseren is het belangrijk dat de doelstelling voor iedereen helder is en dat je met partners hetzelfde ambieert. Als je met z'n allen beseft wat het doel is en ervaring en deskundigheid hebt, kunnen de neuzen dezelfde kant opstaan. Dan merk je ook dat bepaalde stappen die normaal veel tijd kosten opeens een stuk sneller kunnen door gelijktijdigheid. Zo halen we de planning om binnen een jaar de woningen op te leveren en te verhuren."

Het kan gewoon

Peter knikt instemmend: "Dé les die voor mij duidelijk is geworden, is dat het gewoon kan! Er zijn altijd redenen om ergens niet mee te beginnen maar uiteindelijk denk ik dat iedere woningcorporatie er net zo inzit als wij en dolgraag veel nieuwe woningen wil realiseren en een bijdrage wil leveren aan het oplossen van het woningtekort. Ik hoop dat toezichthouders deze wil met ons delen waardoor processen zo kunnen worden ingericht dat deze ambitie werkelijkheid kan worden. Daarnaast zijn corporaties – logisch met wat er in het verleden is gebeurd – soms risicomijdend. Maar als je snel wil bouwen en de beschikbaarheid wilt vergroten, is lef onmisbaar en blijkt er veel meer te kunnen dan je vooraf had gedacht."



Jacoline Teeuwen en Wendy du Prie
(QuaWonen):

Hackdoelwit worden is kwestie van tijd

Bijna een jaar geleden werd de corporatiesector opgeschikt door de dag waarvan je wist dat hij zou komen. De beruchte Conti-groep – een Russische hackersgroep – brak eind maart 2022 binnen bij acht woningcorporaties, de grootste hackaanval in de geschiedenis van de sector. Systemen werden gegijzeld, losgeld werd geëist en cruciale bedrijfsprocessen kwamen stil te liggen. Jacoline Teeuwen en Wendy du Prie, medewerkers bij het team Functioneel Beheer en Informatiemanagement bij QuaWonen, nemen ons mee naar de dagen van de aanval en vertellen over de inbraak, het herstel en de geleerde lessen voor QuaWonen. Of beter gezegd, voor de hele sector.

Het interview met het duo vindt plaats medio januari, bijna tien maanden na de hackaanval. Ondanks de verstreken tijd is de corporatie uit Bergambacht nog steeds niet helemaal modus operandi, begint Wendy het gesprek: “Er zijn nog verschillende open eindjes die we aan het oplossen zijn, zoals de overstap naar een nieuwe IT-outsourcingspartij. We waren na de aanval begonnen met het herstel bij onze oude partner, maar we merkten dat het vertrouwen weg was. Momenteel zijn we dan ook nog druk bezig met het oplossen van de laatste losse eindjes.”

Slecht bereikbaar

Terug naar maart 2022: QuaWonen had haar systemen en gegevens – net als de zeven andere woningcorporaties die bij de hack betrokken waren – ondergebracht bij een externe hostingspartij. Niet vanuit de externe hostingspartij, maar vanuit de gebruikersgroep werd QuaWonen voor het eerst op de hoogste gesteld van de hack, vertelt Jacoline: “De externe hostingspartij kwam er tijdens een controle-procedure achter op zondag 27 maart. Wij kwamen er de volgende dag achter toen we bericht ontvingen van de gebruikersgroep. Maar daarnaast merkten we direct dat ons systeem heel traag was en diverse applicaties slecht bereikbaar waren.”

Geen paniek

In de eerste momenten na de ontdekking heerste er geen paniek bij QuaWonen, blikt Wendy terug: “Wij informeerden direct de noodzakelijke functionarissen die in hoge staat van paraatheid schoten. Op dat moment hadden we nog geen idee van de omvang van de mogelijke hack bij onze hostingpartij. Het was namelijk nog niet duidelijk of wij überhaupt bij de getroffen bedrijven zaten. De organisatie is toen intern door de hostingpartij over ‘een grote verstoring’ geïnformeerd. Aan het eind van de dag communiceerden we aan collega’s dat er tussen 17:00 en 8:30 de volgende morgen geen gebruik gemaakt kon worden van onze digitale omgeving om de IT-partij de mogelijkheid te bieden om de verstoring op te lossen.”

Crisisteam

“De volgende dag – dinsdag 29 maart – bleek de digitale omgeving helemaal niet meer bereikbaar. Pas op dat moment begon de mogelijke impact tot ons door te dringen. Daarna hebben wij het crisisteam opgezet. Dit team bestond uit ons functioneel beheer en informatiemanagementteam, manager bedrijfsvoering, privacy officer, communicatieadviseur én directeur-bestuurder. De communicatie met de IT-partij en de gebruikersgroep kwam vanaf dat moment pas echt op gang. Vanuit het crisisteam is er twee dagen lang intern gecommuniceerd dat er een grote verstoring was, het was alleen nog niet duidelijk of wij geraakt waren. Pas na anderhalve dag zijn we huurders, woningeigenaren, leveranciers en relaties gaan informeren.”

Reactie uit de organisatie

Vanuit de organisatie werd er initieel met wat onbegrip en ongeduld op de situatie gereageerd. “Onze medewerkers vonden de verstoring vooral vervelend, want ze konden niet werken,” legt Jacoline uit. “Die sfeer veranderde op het moment dat we dinsdagmiddag een informatiemoment hebben gehouden voor het hele personeel, waarin we duidelijk hebben gemaakt dat het om een hack ging. Die openheid over de hack intern zorgde direct voor veel begrip. Ook is toen een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens gemaakt.”

Eisen van de hackers

De hackers hadden vanaf het begin inzicht in de data van een aantal woningcorporaties, vertelt Jacoline. “Er startte na een aantal dagen een onderhandelingsproces vanuit de hackers om oneigenlijk gebruik – het plaatsen van de gegevens op het darkweb – te voorkomen. De hackers hebben uiteindelijk een deel van de data online gezet om de onderhandelingen naar hun hand te zetten en te laten zien dat ze het meenden. Toen de groep doorhad dat de corporaties niet meegingen in hun eisen, plaatsten zij de complete datadump op het darkweb. Gelukkig is het klantinformatiesysteem van QuaWonen, waar ons volledige huurdersbestand in staat, niet geraakt. De gegevens die zijn verspreid, zijn helaas afkomstig uit andere mappen – zoals een deel van de netwerkschijf waar elke afdeling nog documenten opgeslagen had – die wel ingezien konden worden.”



Professionele criminele organisatie

Het contact met de hackers had QuaWonen samen met de andere getroffen corporaties uitbesteed aan het Incident Respons Team van de hostingpartij, gaat Wendy verder: “Een snelle reactie is belangrijk en wij hebben als corporatie natuurlijk ook geen verstand van dit soort zaken. Zo bleek het bijvoorbeeld heel normaal te zijn om twee procent van

WIJ ZIJN Chaptr2



DENKEN - Een digitaliseringsstrategie of I&A Visie? Informatiebeveiliging? Veranderen, coaching?



DOEN - Projectleider nodig voor jouw ICT project? Of juist een functioneel beheerder op de werkvloer?



LEREN - Een opleiding voor de kerngebruikers of functioneel beheerders? Een lean training of een train-de-trainer?



INNOVEREN - Nieuwe technologie inzetten? Meer met experimenten werken? Of een innovatie workshop?

Wij helpen je graag!
www.chaptr2.nl

de jaaromzet te vragen als losgeld. Daarbij viel het op dat je echt met een professionele organisatie te maken hebt. Wanneer je bijvoorbeeld wél afkoopt – wat wij uiteindelijk niet hebben gedaan – krijg je hulp om je data weer terug te krijgen, zelfs met ondersteuning van een helpdesk. Je hebt dus niet te maken met individuen, maar met een ‘professioneel’ crimineel bedrijf.”

In de lead blijven

Op de vraag wat bijna een jaar later de belangrijkste geleerde lessen zijn voor QuaWonen, vertelt Wendy dat het essentieel is dat je als organisatie altijd in de lead blijft: “Je besteedt zaken uit omdat je bepaalde kennis niet hebt, maar dat moet je niet verslapen. Dat betekent dat je pentesten en audits blijft uitvoeren, de benchmark doorloopt en in gesprek moet



Basis van de bedrijfsvoering

QuaWonen mag in kader van het nog steeds lopende onderzoek niet alles vertellen over het ontstaan van de hack. “Maar wat wel duidelijk is, is dat het allemaal begon met een phishing-mail,” vertelt Jacoline. “Dat laat meteen het belang van awareness en beveiliging zien, want één klik kan al een proces in gang zetten wat eindigt in een hack. Wij merkten dat thema’s als digitale vaardigheid en veiligheid onvoldoende prioriteit hadden. We waren meer bezig met in het oog springende activiteiten zoals woonruimteverdeling, onderhoud, leefbaarheid en ontwikkeling. Deze ervaring moet ons leren dat al die activiteiten pas goed uitgevoerd kunnen worden als de basis van de bedrijfsvoering op orde is. De kans op inbreken is namelijk altijd aanwezig. Het is dan zaak dat wanneer de voordeur bezwijkt, criminelen niet verder komen dan de deurmat en er maar weinig te halen is en gegevens goed opgeborgen zijn.”

blijven met partners. Daarnaast hebben we ook verschillende technische toepassingen toegevoegd, zoals het continu scannen van onze devices via een SOC-SIEM. Deze software controleert ons applicatielandschap en heeft daar een responsteam op zitten. Zo kunnen we nog sneller reageren bij een oneffenheid in ons landschap en een eventueel kwaad in de kiem smoren.”

Dataminimalisatie

“Daarnaast passen we dataminimalisatie toe om ervoor te zorgen dat er bij ons zo min mogelijk te halen valt,” vult Jacoline aan. “Bijvoorbeeld dat we alleen data bewaren die we mogen bewaren op de plek waar we het moeten bewaren en voor de juiste termijn. Een voorbeeld zijn de handtekeningen van onze medewerkers. Die worden gescand, gestuurd naar de juiste persoon en vervolgens gearchiveerd. Maar dat betekent dat die handtekening op verschillende plekken staat: van in-

**hét
adviesbureau**
voor woning
corporaties

AVW2

interim en search

AVW2 zorgt voor continuïteit op
de sleutelposities van uw organisatie.



Patrick Beterams 06 12 25 60 05

onze belofte is: 100% resultaat en 1 jaar garantie

www.avw2.nl

DĀK

Dé app voor woningzoekenden

Meer weten over DĀK?
Scan de QR-code.



De ervaring die uw
woningzoekenden
willen.



Beoordeling: 4.4





en outboxen, bureaubladen tot en met op papier. We kiezen daarom bewust voor dataminimalisatie, waardoor er in het geval van een eventuele hack zo min mogelijk te halen valt.”

Solide fundering

Terugvallen in oude gewoonten is iets waarvoor continu gewaakt moet worden, vertelt Jacoline: “De hele organisatie moet met informatiebeveiliging en privacy aan de slag. Dat vraagt om samenwerking met de controller, communicatie én alle afdelingen, en dat heeft tijd nodig. En om support van het management door dit ook echt serieus te nemen. Dat doe je door het onderwerp steeds hoog op de agenda te zetten en in ieder jaarplan voorbij te laten komen. Je kunt immers mooie doelen stellen rondom verduurzaming, leefbaarheid, beschikbaarheid en betaalbaarheid; zonder solide bedrijfsvoering kun je niets. Dat moet de fundering zijn voor alle andere doelen.”

Luchtig

Het is daarbij wel zaak om bewustwording niet te zwaar te maken. “De mens blijft de zwakste schakel en een fout zit in een klein hoekje,” zegt Wendy. “Denk aan het klikken op een foute link, maar het niet vergrendelen van een scherm als je wegloopt kan ook gevaarlijk zijn. Blijf elkaar op een luchtige manier aanspreken, bijvoorbeeld door iemand

– vanaf zijn of haar werkplek – een mailtje te sturen met ‘oeps, nu krijgen we morgen een traktatie’. Schaam je niet dat het bij jou ook gebeurt, maar praat erover zodat je van elkaar leert.”

Lessen delen

Vanuit die gedachte wil QuaWonen haar geleerde lessen delen met de sector door openhartig dit verhaal te delen via *CorporatieGids Magazine*, sluit Wendy af: “Mensen denken vaak ‘dit overkomt mij niet’, maar wij kunnen nu zeggen dat het ons ook is overkomen. Wat we mee zouden willen geven? Kijk heel reëel naar je eigen omgeving, door de ogen van kwaadwillenden. Hoe makkelijk komen ze door de voordeur en als ze binnen zijn, hoe ver kunnen ze dan komen? Limiteer het gevaar zoveel mogelijk en focus op bewustwording. Dat zorgt uiteindelijk voor een goede fundering die onmisbaar is. De hacker ontwikkelt zich immers continu en een betere beveiliging wordt pas gebouwd als ze door de oude heen gebroken zijn. Daarnaast nodigen we corporaties ook van harte uit met ons contact op te nemen om verder te praten over wat wij geleerd hebben en zouden adviseren. Door informatie te delen staan we als sector uiteindelijk een stuk sterker. Want het is geen kwestie van of, maar wanneer je als organisatie hackdoelwit wordt.”



Marco van Drogenbroek (OneXillium):

Groeiende hoeveelheid documenten het hoofd bieden met structureel informatiemanagement

De hoeveelheid informatie binnen woningcorporaties stijgt exponentieel. Goed beheer is daarom essentieel om overzicht en grip te houden. Maar hoe doe je dat als organisatie en wat is daarbij de rol van Enterprise Information Management? CorporatieGids Magazine sprak erover met Marco van Drogenbroek, Business Consultant bij OneXillium.

Jullie pleiten voor Enterprise Information Management; wat houdt dat precies in?

Vroeger – toen mensen spraken over digitaal archiveren – betekende dit dat papieren documenten werden gescand en voorzien van trefwoorden. Hiermee werden ze digitaal opgeslagen en konden ze later gemakkelijk teruggevonden worden door de juiste trefwoorden in te voeren. Er was geen dynamische inhoud aanwezig. Documenten waren statisch en konden niet automatisch worden bijgewerkt. Later kwam daar een DMS-oplossing voor en was het

mogelijk om bijvoorbeeld workflows toe te voegen.

EIM is volgens ons de volgende stap, waarbij de E staat voor de totale organisatie. De I staat voor een grote diversiteit aan documenten die informatief worden gemaakt door deze intelligent te verrijken met de data uit primaire bedrijfsapplicaties. Ook is er steeds meer vraag om berichten vast te leggen, bijvoorbeeld uit WhatsApp. Verrijkingen uit systemen en het koppelen zorgt ervoor dat de informatie steeds vollediger wordt.

Wordt er dan nog wel gesproken over documentmanagement?

Informatiemanagement is eigenlijk documentmanagement 2.0. Het begrip document is veel groter geworden en dekt niet meer de lading. Het gaat om een grote verscheidenheid aan bestanden die verwerkt wordt zoals e-mailberichten, maar ook foto's of geluidsfragmenten. Je wilt als corporatie niet meer naar informatie moeten zoeken. Maar het is lastig dit snel te vinden als het op meerdere plekken is opgeslagen en vaak nog bij een bepaald persoon. Als je alle informatie op één plek opslaat, de juiste metalabels toevoegt én dit koppelt aan de ERP-oplossing, ontstaat er een volledige informatie-omgeving.

Wat zijn de belangrijkste informatiemanagement-uitdagingen voor corporaties?

Huidige oplossingen zijn vaak hoofdzakelijk op huurdersinformatie gericht. Maar een corporatie slaat echter ook gegevens op over interne projecten, personeelsdossiers of ontvangen facturen. Daarnaast worden documenten vaak op verschillende locaties opgeslagen, zoals OneDrive en netwerklocaties. Hierdoor is er geen controle over de informatie. Vanwege de veranderingen in de wetgeving en wensen van huurders is het een must om een goed EIM-systeem in te richten, zodat je overzicht creëert over je hele informatiehuishouding.

Wat vraagt informatiemanagement van een corporatie?

Structuur is belangrijk om informatie uiteindelijk goed terug te vinden. Zonder deze structuur werkt een EIM-systeem minder goed. De ERP-oplossing en de al aanwezige data zijn de basis om een dossierstructuur te maken. Hierdoor hoeft de gebruiker niet na te denken over welke trefwoorden aan een document gekoppeld worden, maar gaat dat volledig automatisch.

EIM-systemen zorgen er daarnaast voor dat alle documenten die je zelf maakt automatisch opgevangen worden. Ongestructureerde data die binnenkomen kunnen in het EIM-systeem worden geplaatst en tools zoals een Outlook-integratie geven labelsuggesties op basis van informatie uit de e-mails. Zo zorg je er niet alleen voor dat oude data structureel wordt opgeslagen, maar ook alle nieuwe gegevens die continu binnenkomen.

Welke rol spelen wet- en regelgeving hierbij?

Binnen corporaties heb je veel te maken met wetgeving. Vroeger kon je veel informatie opslaan van een huurder, maar daar is nogal verandering in gekomen. Persoonlijke gegevens mag je bijvoorbeeld niet meer vastleggen. Daarbij leveren huurders nog steeds informatie en documenten aan waar deze gevoelige informatie instaan. Er zijn tools die corporaties helpen deze documenten te herkennen en indien nodig makkelijk verwijderd worden.

Wat levert informatiemanagement een corporatie uiteindelijk op?

Corporaties kunnen door structuur aan te brengen in de informatiehuishouding efficiënter werken en veel minder tijd besteden aan het archiveren van content. Als je gebruikmaakt van een EIM-systeem, voldoe je daarnaast ook aan wet- en regelgeving. Onze visie is dat op termijn ieder document direct beschikbaar zal zijn. Dit betekent dat een gebruiker – ongeacht de tijd en plaats – direct toegang heeft tot alle informatie die voor deze gebruiker relevant is. Dit betreft dus niet alleen de klantdocumentatie binnen de corporatie, maar ook de uiteenlopende vormen van bedrijfsdocumentatie. Een toekomstvisie voor de lange termijn, maar wel eentje waar wij met elke stap die we zetten aan bijdragen.



Hoe zie je afsluitend informatiemanagement de komende jaren zich verder ontwikkelen?

Het aantal applicaties dat waardevolle informatie genereert, neemt in rap tempo toe. Dat zorgt voor een versnippering van de hieraan gekoppelde digitale waarheid. Als de corporatie de controle verliest over deze informatie, wordt het moeilijker een compleet en betrouwbaar beeld ervan te behouden. De komende jaren zie ik daarom het belang van EIM steeds verder groeien. EIM helpt corporaties deze controle terug te krijgen en als organisatie snel en efficiënt oplossingen te vinden voor de problemen voor morgen, waardoor medewerkers zich beter op hun kerntaak kunnen richten en een corporatie haar doelen kan bereiken.

data ROTONDE

De enige échte oplossing



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

Voor zowel interne integratie en ketenvraagstellingen kun je bij DataRonde terecht

DataRonde is dé totaaloplossing in de sociale vastgoedsector die écht helpt jouw processen te verbeteren. DataRonde heeft een ijzersterk platform met additionele oplossingen voor integratievraagstukken. Denk aan een Data Lake Feed, Monitoring, Rob 24/7 Landschapsmonitoring, automatische monitoring woonruimteverdeling, KOVRA/DICO Managed, Intake Managed en VERA-koppelingen.

Waarom JUIST ook DataRonde bij cloud koppelingen?

In de huidige trend waarin steeds meer applicaties naar de cloud

migreren en standaardisatie een grotere rol gaat spelen kan DataRonde je nóg meer ontzorgen. DataRonde verbindt álle applicaties en organisaties binnen de gehele keten met elkaar in de cloud en on-premise, systeem- en software onafhankelijk: jij bent vrij om jouw favoriete software te kiezen. Hierbij geeft DataRonde je inzicht in je applicatielandschap en de informatieuitwisseling tussen applicaties en beheert de gerealiseerde oplossingen.

Op welk vlak helpt DataRonde corporaties écht verder?

DataRonde helpt corporaties verder door de vereenvoudiging

van integraties door standaardisatie met een single point of administration, het aanbieden van gedigitaliseerde processen, monitoring en ketenintegraties met verschillende domeinen. Hierdoor is DataRonde de enige échte oplossing bij zowel interne als externe ketenintegraties.

Benieuwd? Kom langs op de CorporatieGids LIVE Kennisdag te Houten op dinsdag 21 maart.

De sessie 'Waarom JUIST ook DataRonde bij cloud koppelingen?' start om 10.00 uur.

A man with short grey hair and glasses, wearing a dark blue suit jacket over a white shirt, is leaning on a dark metal railing. He is looking directly at the camera with a slight smile. The background is a blurred interior space with large windows and warm lighting.

Christiaan Koenders (Ymere):

Omnichannelplatform voor betere klantbediening

Met ruim 72.000 woningen, jaarlijks meer dan 100.000 reparaties en 3.500 verhuizingen, is het aantal huurderscontacten bij Ymere groot. Maar hoe doe je dat op een efficiënte manier waarbij je huurders verschillende communicatiekanalen ter beschikking stelt en overzicht wilt houden? CorporatieGids Magazine sprak erover met Christiaan Koenders, Manager Klantbediening bij Ymere.



“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 Nederland
info@consolidated.nl
0183 - 643 600
consolidated.nl

consolidated.nl/woningcorporaties



consolidated

“De cijfers van onze afdeling KlantContact met negentig medewerkers zijn inderdaad hoog,” begint Christiaan het gesprek. “Ieder jaar handelen wij zo’n 400.000 vragen af. Dagelijks vinden er gemiddeld 1.600 huurderscontacten plaats, waarvan 84 procent telefonisch. De digitale contacten bestaan uit webformulieren, e-mail, social media of WhatsApp. Gemiddeld heeft een huurder vijf keer per jaar contact, soms meerdere keren over een zelfde onderwerp. Het volume aan vragen vereist effectieve afhandeling en goed zicht op de situatie van de huurder, wat hoge eisen stelt aan de intake van de vragen.”

Verschillende kanalen

Door de jaren heen zijn de huurders van Ymere op steeds meer manieren contact gaan zoeken met de corporatie. Social media zoals WhatsApp, webforms en een portaal zijn toegevoegd. Christiaan: “Iedere keer hebben we kanalen toegevoegd om huurders extra mogelijkheden te bieden. Dat had echter wel extra systemen tot gevolg waardoor onze medewerkers niet makkelijk alle informatie in één keer ter beschikking hadden. Een voorbeeld: iemand stuurt een mail, belt er daarna over en stuurt ook nog een WhatsApp-bericht. Als dat via drie verschillende systemen gebeurt, bestaat de kans dat er iets misgaat omdat het overzicht mankeert. Medewerkers werkten daarnaast vaak alleen in het systeem waarvoor ze opgeleid waren, wat tot een eentonig takenpakket leidde.”

Verbetering klantbediening

“Om de klantbediening te verbeteren, is overzicht over de verschillende kanalen en goede samenwerking met andere afdelingen nodig,” gaat Christiaan verder. “We zijn daarom op zoek gegaan naar een omnichannelplatform dat goed koppelt met ons ERP-pakket Tobias AX. Dat hebben we gevonden in het Unexus Connect omnichannelplatform. En omdat de voorganger hiervan geïntegreerd was met Skype for Business dat ‘end of life’ was, hebben we besloten om tegelijkertijd Microsoft Teams Calling te introduceren. De implementatie van Unexus en Teams Calling in één keer beperkte de impact op onze organisatie.”

Meerwaarde

Met de komst van een omnichannelplatform van Unexus heeft Ymere nu een compleet overzicht van alle klantvragen en lopende contacten. Christiaan: “Minstens zo belangrijk is dat we de medewerkers van de afdeling KlantContact meer mogelijkheden tot taakafwisseling kunnen bieden. Hierdoor wordt de kans op eentonigheid doorbroken. Via de integratie met Teams Calling faciliteert het platform een goede samenwerking tussen eerste- en tweedelijns medewerkers, omdat er beter inzicht is in de bereikbaarheid van collega’s en afdelingen. Onze medewerkers merken hier nu al voordelen van. Bij het contact met huurders hebben medewerkers direct zicht op eerdere vragen uit de diverse kanalen. Zo komen ze niet meer voor verrassingen te staan.



Daarnaast hebben medewerkers beter inzicht in hun eigen resultaten. De feedback van de huurders op de contacten is bijvoorbeeld nu direct beschikbaar evenals hun gemiddelde gesprekstijden. En voor onze huurders is een belangrijke verbetering dat zij betere info krijgen over de verwachte wachttijden en ervoor kunnen kiezen om teruggebeld te worden als het druk is.”

Resultaten en mogelijke verbeteringen

Op de vraag wat Ymere tot dusver heeft bereikt met de nieuwe manier van werken, reageert Christiaan: “We zijn eind vorig jaar begonnen met het omnichannelplatform en Teams Calling. De cijfers waar we nu over beschikken, laten zien waar we de klantbediening nog verder kunnen verbeteren. Denk aan de bereikbaarheid van afzonderlijke afdelingen. Uit de cijfers blijkt dat de samenhang tussen de verschillende communicatiekanalen is verbeterd. Een van de volgende verbeteringen op korte termijn is om huurders actiever te begeleiden naar het meest geschikte kanaal, van een telefoongesprek naar portaal of WhatsApp.”

Een schets voor de toekomst

“Goede klantbediening vraagt in eerste instantie om goed kunnen luisteren door de medewerker en direct daarna om helder overzicht en betrouwbare informatie voor de medewerker. Met de toenemende integratie van systemen in front- en backoffice wordt informatie over en weer steeds beter ontsloten. Dat vraagt wel om scherp datamanagement, zorgen dat helder is welke informatie nodig is en die goed vastleggen én up-to-date houden,” besluit Christiaan. “Wanneer dit op orde is, wordt online dienstverlening zinvol. Juist omdat je dan huurders de mogelijkheid kunt bieden om zelf zaken te regelen, zonder tussenkomst van KC-medewerkers, en de voortgang te kunnen volgen. Dat is prettig voor huurders, maar maakt ook capaciteit vrij die nodig is om extra aandacht te kunnen besteden aan huurders en onderwerpen die meer tijd vragen. Met de krappe arbeidsmarkt wordt de afweging waar in de klantbediening persoonlijke ondersteuning nodig is en waar het online kan, veel belangrijker.”

A photograph of Maarten Boersma, a middle-aged man with grey hair, smiling and holding a large, detailed urban planning map. The map is spread out on a table, showing a complex network of streets and building footprints. The background is a dark, industrial-looking space with some equipment visible.

Maarten Boersma en Nigel Janssen (de Woningstichting):

Eén datawaarheid zorgt voor meer inzicht in waar we staan en maakt ons wendbaarder

De hoeveelheid data binnen woningcorporaties groeit exponentieel. Maar wanneer je al die nullen en enen op een goede manier inzet, gaat er een wereld aan sturingsmogelijkheden open. De Woningstichting uit Wageningen werkt daarom hard aan het herinrichten van vastgoeddata in haar organisatie. Waarom is dat nodig, wat is daarbij de crux en wat willen de Geldenaren hiermee bereiken? *CorporatieGids Magazine* sprak erover met Informatie- en Procesadviseur Maarten Boersma en Manager Vastgoedprojecten Nigel Janssen.



De kwaliteit van gegevens verbeteren en één waarheid creëren voor de hele organisatie. Dat waren voor de Woningstichting dé redenen om met vastgoeddata aan de slag te gaan, begint Maarten het gesprek: “Als je iets met data wilt, moet de kwaliteit hoog zijn en iedereen over hetzelfde praten. Vanuit die gedachte wilden we dit onderwerp aanpakken. We komen uit een situatie waarin er verschillende databases en Excel-lijstjes op na werden gehouden. Nu willen we het beheer en actueel houden van data inbedden in onze processen voor nu en in de toekomst. Daarnaast willen we een professionele organisatie zijn die goede dienstverlening aanbiedt, zodat we onze huurders nog beter kunnen helpen.”

Eén datawaarheid

De Woningstichting was vorig jaar één van de acht corporaties die getroffen werd door een grote hackaanval. “Hierdoor zijn onze gegevens maandenlang niet beschikbaar geweest,” blikt Maarten terug. “Daarnaast zijn we momenteel ook bezig met de vervanging van ons ERP-systeem. Deze twee gebeurtenissen zorgen ervoor dat dit een goed moment is om met het creëren van één datawaarheid aan de gang te gaan. Bij een nieuw ERP-systeem horen immers tal van nieuwe definities en het is een mooi moment om nieuwe data-eigenaren en -verantwoordelijkheden vast te leggen.”

Planbaar werk

Omdat vastgoeddata centraal opgeslagen worden en toegankelijk zijn voor medewerkers, verwacht Nigel dat het werk beter planbaar wordt. “Waar we nu soms tegenaan lopen bij projecten, is dat informatieaanvragen heel ad hoc plaatsvinden. Wanneer iemand informatie nodig heeft, moet dat door anderen worden opgehaald en doorgegeven. Daardoor is de doorlooptijd een stuk hoger waardoor werk blijft liggen. Met de nieuwe manier van data inrichten en het tijdonafhankelijk en centraal beschikbaar stellen ervan, willen we doorlooptijden in werkzaamheden verkorten en slimmer samenwerken.”

“Daarnaast bouwen we hiermee een kwaliteitsborging van de gegevens in. Omdat iedereen gebruikmaakt van dezelfde data, weten we dat iedereen in ieder geval over hetzelfde praat. Het borgen van dataverantwoordelijkheden binnen de organisatie zorgt er daarnaast voor dat je snel kunt herleiden waar het fout loopt als iets mis gaat, zodat je het snel kunt oplossen.”

Kleine successen vieren

Volgens Maarten staat de Woningstichting momenteel aan de vooravond van de implementatie van de nieuwe kijk op databeheer. “We voeren gesprekken met proceseigenaren om te kijken waar verbeteringen mogelijk zijn, zodat de processen in het nieuwe ERP-systeem straks zo optimaal mogelijk worden ingericht en dat daarin gebruik wordt gemaakt van volledige en betrouwbare data. Zo samenwerken

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

met proceseigenaren werkt heel aanstekelijk, omdat je stapsgewijs problemen aanpakt en continu kleine successen kunt vieren.”

400 plattegronden

Een voorbeeld van de data die de Woningstichting aanpakt, zijn de plattegronden van woningen. Nigel: “Momenteel wordt met een pen op de tekeningen bijgehouden wat is veranderd bij mutaties en moeten deze tekeningen vervolgens aangepast worden. Onlangs bleek dat de aanpassingen van ongeveer 400 woningen nog niet waren doorgevoerd in de systemen. Hieruit blijkt dat deze stap nog niet goed in onze processen is verankerd. Wat mooi is om te zien, is dat de organisatie steeds bewuster wordt van hun rol bij solide en betrouwbare data. Er werd vanuit de organisatie namelijk direct door opzichters geopperd om de verantwoordelijkheid voor dit soort mutaties bij hen neer te leggen, omdat zij degene zijn die aan de staart van het proces zitten en weten welke aanpassingen aan de tekeningen nodig zijn. We weten nog niet of we het proces zo gaan inrichten, maar het is mooi om de betrokkenheid te zien en dat collega's zelf eigenaarschap tonen.”



Actuele informatie

Voor het centraal opslaan van de data werkt de Woningstichting samen met Batavia Groep: “Wij maken gebruik van hun VastgoedCloud,” legt Maarten uit. “Het is de bedoeling dat dit dé plaats wordt waar alle vastgoedgegevens uiteindelijk worden opgeslagen. Deze data worden zoveel mogelijk gevoed en gemuteerd vanuit verschillende expertsystemen, iets wat we automatisch willen laten plaatsvinden. Deze manier van slimmer samenwerken voorkomt fouten en zorgt voor de meest actuele informatie. Bij de keuze voor de VastgoedCloud was gebruiksvriendelijkheid voor ons een belangrijk thema, zodat we weten dat onze collega's uitsluitend hier gebruik van

maken en niet meer verleid worden om eigen Excel-lijstjes erop na te houden.”

Meer en nieuwe inzichten

Het gebruik van datastandaarden stelt de Gelderse corporatie in staat meerwaarde uit hun data te halen, verwacht Nigel: “Als je namelijk standaardiseert, kun je op een ander niveau informatie verrijken. Je kunt open data zoals die van het CBS of andere geografische data over jouw eigen data leggen, wat een nieuwe dimensie geeft aan je analyses. Wat dat betreft staan we pas aan het begin. Met de nieuwe data-inrichting maken we van de VastgoedCloud eerst een centrale verzamelbak van informatie. Zodra dat staat, kunnen we kijken naar hoe we al die gegevens meer willen gebruiken voor analyse-doelstellingen zodat we datadoorsnedes kunnen maken om te komen tot nieuwe inzichten.”

Wendbare organisatie

“Collega's kunnen zo een eerste beeld krijgen van een bepaald onderwerp omdat ze zelf informatie kunnen vinden,” blikt Nigel vooruit op de toekomst. “Wat betekent de realisatie



van een project bijvoorbeeld voor onze duurzaamheidsdoelstellingen? Doordat je een eerste beeld kunt vormen en makkelijk vergelijkingen kunt maken, ben je als organisatie wendbaarder. Je hebt niet meer altijd 68 mensen nodig om een goed beeld te krijgen van waar je staat als organisatie, waardoor er minder tijd nodig is en je sneller een goede beslissing kunt nemen. We hebben afgelopen jaar een mooi jaar gehad met bijvoorbeeld de afschaffing van de verhuurdersheffing, alleen kost de doorrekening van een project soms de nodige maanden. Als we hiermee de doorlooptijd tussen de eerste en laatste stap fors kunnen inperken, kunnen we als de Woningstichting sneller en beter bouwen aan onze doelen.”



Wij zijn een analytics en insights bedrijf dat gelooft in de kracht van data voor een goed doel.

Ondersteunen van sociale verhuurders met real-time gegevens en inzichten.

Verminder de koolstofuitstoot door de verwarming van de bewoners te optimaliseren

Real-time
gegevens over
energieverbruik

Lagere
verwarmingskosten
voor de bewoners
met 17%.

Energieverbruik
en verspilling
verminderen

Duurzame
technologie voor
Net Zero
doelstellingen



Vertrouwd door meer dan 100 Britse aanbieders van sociale huisvesting

Ga voor meer informatie naar: **www.switchchee.com**

Neem contact op met Gregory Clare op gregory.clare@switchchee.co

*alle cijfers zijn gebaseerd op gemiddelden en de besparingen kunnen per woning verschillen.





Rob Kwaaitaal (WOONstichting Gendt):

Sloop en nieuwbouw zonder aanpassing ICT-systemen

Het vergt veel van een woningcorporatie om in enkele jaren op het huidige woningbezit van 850 woningen 160 extra woningen te moeten gaan verhuren. Zeker als die woningen zich bevinden in een dorp met 7.000 inwoners en voor het grootste deel middels sloop- en nieuwbouw moet gaan plaatsvinden. De Gelderse WOONstichting Gendt zag zich geplaatst voor deze opgave. Hoe gaat zij hiermee om? En welke rol speelt IT in deze projecten? Zijn de beschikbare data geschikt of moeten deze worden uitgebreid? CorporatieGids Magazine ging hierover in gesprek met Rob Kwaaitaal, manager Wonen en Vastgoed bij WOONstichting Gendt.

Rob legt uit hoe de sloop- en nieuwbouwopgave is ontstaan: "In de Staatsliedenbuurt hier in Gendt hadden we 92 'tijdelijke' woningen die in de jaren 60 zijn gebouwd. Kwalitatief matige, niet-energiezuinige en gehorige woningen. En hoewel de woningen in de jaren 80 uitgebreid gerenoveerd zijn, waren ze echt 'op'. Daar kwam bij dat deze grote eengezinswoningen met enorm grote tuinen niet meer pasten bij de huidige tijd met dalende gezinsgrootten. Daarom is besloten om deze 92 huur-

woningen te slopen en te vervangen door 29 koopwoningen en 92 sociale huurwoningen."

Impact

"De impact op onze huurders en woningzoekenden was groot," gaat Rob verder. "Normaal hebben we zo'n vijftig mutaties per jaar en dan is 92 huurders binnen twee jaar aan een andere woning helpen een grote opgave. Dat betekende in de praktijk



Het dashboard geeft direct inzicht in je bezit



Betrouwbare ondersteuning bij het nemen van beslissingen



Rechtstreeks gevoed vanuit het ERP-systeem, BAG, CBS Kadaster en andere systemen



Al je bezit in één overzicht

Ervaar de voordelen van direct inzicht in je complete bezit. Neem efficiënter beslissingen over bijvoorbeeld onderhoud, reparaties en investeringen. Unieke filtermogelijkheden geven je precies het inzicht dat jij nodig hebt.

Ontdek de kracht van het Assetmanagement Dashboard

zig.nl/skarp-informatieplatform

Wil je dit dashboard zelf ervaren? Dat kan! Ga naar: demo.skarpinformatieplatform.nl



dat een 'normale' woningzoekende helaas weinig kans had om een huurwoning te vinden. Grote consequenties dus maar gelukkig niet alleen vervelend. De bewoners van de Staatsliedenbuurt vormden namelijk een hechte gemeenschap. Een deel daarvan is naar een wijk met 'aandachtspunten' verhuisd en beïnvloeden vervolgens daar de wijk op bijzonder positieve wijze."

Vragen, vragen, vragen

Het project in de Staatsliedenbuurt is niet het enige nieuwbouwproject voor WOONstichting Gendt. Rob: "In totaal zullen we binnen twee à drie jaar ongeveer 160 nieuwe woningen gaan verhuren. Uiteraard riep dat vele vragen op. Denk aan: 'Welke verhuisbewegingen kunnen we verwachten en hoe kunnen we sturing aan verhuisbewegingen geven?' Of: 'Hoe kunnen we de woningen zo eerlijk mogelijk over onze doelgroepen verdelen?' Enserve bleek hierbij een waardevolle gesprekspartner. Zij verzorgt het woonruimteverdeelsysteem in de regio Nijmegen en Arnhem en onderdeel van hun activiteiten is het geven van advies over bijvoorbeeld verhuisbewegingen. Uit soortgelijke projecten bij andere corporaties, bleek dat bij dit soort nieuwbouwprojecten zo'n 21 procent van de nieuwe bewoners van buiten de regio komt. Een stuk meer dan de 13 procent als iedere woning afzonderlijk wordt aangeboden. Door woningen te verloten met een leeftijds-grens van bijvoorbeeld dertig jaar maar zonder rekening te houden met inschrijftijden, krijgen alle jongeren een gelijke kans. De input van Enserve hebben we gebruikt om het Verhuurplan van de nieuwbouw op te stellen. In dit plan staat op welke wijze we de 160 nieuwe woningen willen gaan verhuren en welke doelen we met het toewijzen willen bereiken: passend huisvesten, rechtvaardig toewijzen en de leefbaarheid verbeteren."

Vorrang huidige huurders?

Op de vraag of het een goed idee is om de huidige huurders voorrang te geven, volgt een gedecideerd antwoord van Rob:

"Nee, voorrang geven aan huidige huurders zullen we niet doen omdat het niet nodig is. Gewoonweg omdat al meer dan 50 procent van de huurders verhuist binnen Gendt. Daarnaast vinden wij het niet verstandig om een hek rond de gemeente te plaatsen. Dit leidt tot kopieergedrag van andere gemeentes met als gevolg dat de verhuisbewegingen tussen gemeentes worden beperkt. En stel je voor dat iemand die studeert in Nijmegen vervolgens niet meer in de gemeente kan wonen waar hij of zij is opgegroeid. Dat is onwenselijk."

Geen uitbreiding woonruimteverdeelsysteem

Ondanks de specifieke wensen van WOONstichting Gendt ten aanzien van het woonruimteverdeelsysteem, is dat zonder noodzakelijke aanpassingen in de softwaresystemen doorgevoerd. Rob hierover: "Dat wilden we per se niet omdat het systeem dan binnen de kortste keren niet meer goed beheersbaar zou zijn. Met andere woorden, alles wat we samen met Enserve met betrekking tot de toewijzing hebben bedacht, moest door de huidige software ondersteund worden. Nu is het woonruimteverdeelsysteem bijzonder uitgebreid dus beperkt het ons zeker niet."

Struikroven en Woningplukken

"WOONstichting Gendt hecht waarde aan circulariteit in sloop- en nieuwbouwtrajecten," sluit Rob af. "Een mooi voorbeeld daarvan is Struikroven en Woningplukken. Het rücksichtslos slopen van grote eengezinswoningen met grote tuinen zorgt normaal gesproken voor onnodige vernietiging van vele waardevolle zaken. Daarom heeft WOONstichting Gendt aan de bewoners van de gemeente de mogelijkheid geboden om struiken, bomen, tuinhuisjes en dergelijke uit de tuinen van de sloopwoningen te halen. Dat was ook mogelijk voor de sloopwoningen zelf zodat vele verwarmingselementen, kranen, keukens en andere herbruikbare materialen verwijderd zijn uit de woningen. Meer dan tweehonderd mensen hebben van deze mogelijkheid gebruikgemaakt zodat na de sloop meer dan 95 procent van de materialen wordt hergebruikt."

A portrait of Thijs van den Broek, a man with a beard and mustache, wearing a light blue button-down shirt. He is looking off to the side with a thoughtful expression. The background is a blurred city street.

Thijs van den Broek (COENCAD):

Verbetering kwaliteit vastgoeddata essentieel om de 'datarevolutie' te kunnen omarmen

Goede datakwaliteit kan een abstract begrip zijn. Want wat houdt goede kwaliteit precies in en hoe tastbaar zijn de voordelen? Volgens Thijs van den Broek – mede-eigenaar van COENCAD – zijn die voordelen enorm en zijn er vijf grote kansen voor woningcorporaties wanneer ze beschikken over goede vastgoeddata. In gesprek met CorporatieGids Magazine legt hij uit welke mogelijkheden dat precies zijn en wat de eerste stappen zijn naar het verbeteren van je vastgoeddatakwaliteit.

Vastgoeddata zouden de basis moeten zijn voor iedere corporatie, is dat ook zo?

Het belang van vastgoeddata is nog niet in iedere organisatie volledig geland. Het grootste probleem is vaak dat men zich niet bewust is van hoe belangrijk vastgoeddata zijn. Keuzes zijn gebaseerd op data die in systemen staan. Maar als men niet op de hoogte is van de kwaliteit hiervan, zijn keuzes onbetrouwbaar. Te vaak wordt ervan uitgegaan dat de kwaliteit voldoende is, ook als dit niet zo is. Ook zie je dat er geen duidelijke verantwoordelijkheid is voor het beheer van data. Daarom is het zo belangrijk dat medewerkers eigenaar van data worden zodat zij verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit ervan. Als je dit combineert met slimme tools, ben je als organisatie in staat data actueel te houden en datagedreven te werken.

Waarom is het zo belangrijk dat deze data van goede kwaliteit zijn?

Woningcorporaties verhuren woningen, boordevol cruciale informatie die beleidskeuzes mogelijk maken. Aan de basis van elk project en elke strategie ligt de kwaliteit van de vastgoeddata ten grondslag. Van de woningwaardering tot verduurzaming en onderhoud; alles begint hiermee. Als dit niet op orde is, resulteert dit in slechte dienstverlening en besluitvorming, minder werkgeluk en inefficiëntie.



Hoe zorgt goede vastgoeddata voor een betere dienstverlening en meer werkgeluk?

Een foutvrij proces zorgt voor tevreden huurders. Als vastgoeddata op orde zijn, kunnen klanten beter geholpen worden. Denk aan een kloppende plattegrond die een potentiële huurder inzielt voordat diegene de woning huurt. Ook kan een corporatie met goede vastgoeddata beter inspelen op de wensen en eisen van huurders, waardoor de klanttevredenheid verder verbetert.

Een datagedreven organisatie hoeft daarnaast gegevens niet iedere keer opnieuw te valideren. Iedereen weet dat de data

op orde zijn, omdat iedereen verantwoordelijk is voor zijn of haar stukje data. Dat zorgt voor soepele processen en dat medewerkers tegen minder frustraties aanlopen, met meer werkgeluk als gevolg.

Hoe maken goede data verduurzaming makkelijker en efficiënter?

Om stappen te maken in de verduurzaming van je bezit, is het noodzakelijk om te weten wat je in huis hebt. Welke isolatie is bijvoorbeeld toegepast, welk type glas zit in de woning en welke materialen kan ik hergebruiken? Allemaal soorten data die noodzakelijk betrouwbaar moeten zijn om de juiste stappen te nemen in het verduurzamingsproces. Wanneer vastgoeddata van kwalitatief niveau zijn, kan de verduurzaming sneller en beter georganiseerd worden.

Hoe besparen goede data tijd en kosten?

Slechte datakwaliteit zorgen voor vijftig procent van de operationele kosten. Deze kunnen met tachtig procent worden verminderd door datakwaliteit te verbeteren. Deze cijfers komen niet zomaar uit de lucht vallen. Het onderzoek van wetenschapper Thomas Redman biedt hierin houvast en in zijn werk 'Data Driven' is deze stelling onderbouwd. Waar de datakwaliteit goed is, zijn de processen efficiënter, kunnen fouten worden voorkomen en ontstaat een betere besluitvorming met uiteindelijk minder kosten tot gevolg.

Wat houdt de datarevolutie in en waarom is dat zo belangrijk?

De datarevolutie verwijst naar de groeiende hoeveelheid data die beschikbaar zijn, de technologieën die zijn ontwikkeld om deze data te verzamelen, opslaan en te gebruiken én de impact die deze ontwikkelingen hebben op organisaties en de samenleving als geheel. Volgens een groot aantal wetenschappers zitten we in de vierde industriële revolutie; de revolutie van kunstmatige intelligentie. Data krijgen een steeds belangrijkere rol en met AI ontstaan toepassingen die corporaties vooruithelpen. Denk bijvoorbeeld aan het voorspellen van onderhoud, maar ook het sneller matchen van een woning bij de juiste huurder. Het omarmen van de datarevolutie zorgt ervoor dat je als corporatie op deze ontwikkelingen kunt inspringen.

Waar begint het aanpakken van slechte datakwaliteit mee?

Het aanpakken van slechte datakwaliteit begint met het in kaart brengen van de huidige situatie en het identificeren van de problemen. Verschillende oorzaken kunnen ten grondslag hieraan liggen, zoals onduidelijke of ontbrekende definities, problemen met data-invoer of gegevensintegraties of het gebrek aan eigenaarschap. Maak vervolgens een plan van aanpak inclusief doelstellingen, verantwoordelijkheden, tijdschema en middelen. Zorg bij de uitvoering ervoor dat duidelijke definities gehanteerd worden, verantwoordelijkheden duidelijk belegd zijn en regelmatig resultaten gemeten worden. Zo kun je als organisatie maximaal inspelen op de kansen die kwalitatieve vastgoeddata jouw organisatie bieden.

Dagelijks Onderhoud persoonlijk en efficiënt geregeld



Verhoog de huurderstevredenheid

De tevredenheid van de huurder wordt voor het grootste deel bepaald door het reparatieproces. Connect-It 365 maakt dit proces continu efficiënter, transparanter en innovatiever. Connect-It 365 is een fieldservice-oplossing voor het managen en plannen van dagelijks onderhoud. Dankzij Connect-It 365 gaan de vaklieden beter voorbereid op pad en krijgen de huurders de beste service. De first-time-fix ratio gaat omhoog en dat zorgt voor meer huurderstevredenheid.

Meer weten? www.viadata.nl/fieldservice



Connect-It 365

Powered by Microsoft Dynamics

VIA DATA
FIELD SERVICE

Wat als het lukt?



Sander Heinsman is voorzitter
Raad van Bestuur Portaal

Wat als het ons als corporatiesector lukt om de komende zeven jaar 250.000 sociale huurwoningen bij te bouwen? Dat we ook woningen bouwen waar ouderen beter passend kunnen wonen en zorg kunnen krijgen als zij dat later nodig hebben? Wat als het lukt om genoeg beschikbare bouwlocaties en personeel te vinden om al die woningen uit de grond te stampen? En dat de gemeenten het voor elkaar krijgen om procedures te versnellen?

Wat als het lukt om alle woningen met een E-, F-, of G-label tot en met 2028 versneld te verduurzamen? Dat we het halen om in 2030 675.000 woningen vergaand te isoleren en om 450.000 bestaande corporatiewoningen aardgasvrij te maken? Wat als dit allemaal lukt? Hebben we dan, naast het zorgen voor een duurzaam dak voor iedereen, er ook voor gezorgd dat deze in leefbare buurten en wijken staan?

Cijfers zeggen veel, verhalen zeggen alles. Onlangs stond ik samen met een van onze inspecteurs in een mutatiewoning waar een verwarde bewoner de hele boel kort en klein had geslagen. In een andere woning was een bewoner zwaar vervuild en eenzaam overleden. Mijn collega kijkt er niet meer van op. Dit zijn geen excessen meer, het is aan de orde van de dag. Deze mensen hadden een woning, maar redden het niet alleen. Er was niemand die naar hen omkeek. Hun burens hebben hun eigen problemen. Ze maken zich zorgen over geld, de veiligheid van hun kinderen, hun gezondheid. De ellende van een buurman kunnen zij er niet bij hebben.

Natuurlijk pakken we in volle vaart de wooncrisis aan. Met het bouwen en verduurzamen van sociale huurwoningen. Maar laten we ervoor waken dat de corporatiesector niet als een grote segregatiemachine doordendert. Ons huurbeleid is tenslotte nog altijd gericht op een vrij kleine doelgroep; mensen met de laagste inkomens, mensen uit de maatschappelijke opvang, urgenten.

Zo lang corporaties niet anders mogen toewijzen, ontstaan er steeds meer concentraties van armoede in specifieke wijken in de grotere Nederlandse steden. Met alle gevolgen van dien. De tussenconclusie van het Nationaal Programma Rotterdam Zuid: "De oplossing van Rotterdam Zuid ligt buiten Rotterdam Zuid. Deze conclusie gaat op voor alle twintig wijken uit het rapport leefbaarheid en veiligheid van Minister de Jonge. Zijn oproep om een einde te maken aan de 'Not In My Backyard' (NIMBY)-cultuur is dan ook hoopvol. We moeten niet alleen kijken naar hoe en waar we zo snel mogelijk kunnen bijbouwen, maar ook voor wie. Wat hebben bewoners en hun wijk nodig en wat kan de wijk aan? In veel wijken waar in het verleden heel snel heel veel woningen zijn gebouwd, ervaren bewoners nu veel problemen rondom leefbaarheid en veiligheid.

Alle ambities ten spijt, als je teveel focust op de cijfers en niet op de verhalen zal beleid falen en worden goede maatschappelijke initiatieven in de kiem gesmoord. Wat als het lukt, maar we vergeten voor wie we het doen? Gelukkig bieden uitdagingen vaak kansen. Juist de enorme urgentie en opgave geeft ons de kans om ervoor te zorgen dat we die scherpe segregatie tegengaan. Als we meer kijken vanuit het collectieve belang en het perspectief van de wijk en wat daar nodig is, kunnen we ervoor zorgen dat buurten met problemen inclusieve buurten worden, waar bewoners naar elkaar omkijken.

Samen slim verbinden



Word een connected company met Dynamics Empire.

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

> Let's connect

Dinsdag 21 maart Expo Houten:

CorporatieGids LIVE, informatieve kennisdag voor corporatiemedewerkers

**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



UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS

Gewoon lekker bereikbaar?

Kies dan voor een volledig omnichannel contact center met integratie van je bedrijfsapplicaties

Demo & meer info



www.unexus.nl

De CorporatieGids LIVE Kennisdag is misschien wel de meest praktische en waardevolle kennisdag voor medewerkers van woningcorporaties die er bestaat. En hij dient zich weer aan! Dus corporatieprofessionals, meld je direct aan voor deze dag in Expo Houten. Deelname – inclusief natje en droogje – is nog gratis ook. Doen!



De CorporatieGids LIVE Kennisdag biedt corporatiemedewerkers op één dag de keuze uit 45 kennissessies van leveranciers en adviseurs uit de sector. De vakgebieden waar de kennissessies betrekking op hebben zijn Bedrijfsvoering, ICT, Financiën, Communicatie, Wonen, Vastgoed en Onderhoud.

“De CorporatieGids LIVE Kennisdag is een zeer efficiënte kennisboost voor de professional op zoek naar informatie in zijn of vaak vakgebied,” aldus organisator Martin Barendregt. “Je kunt zelf online je programma samenstellen en uitbreiden tot maar liefst vijf kennissessies. De eerste ronde met kennissessies begint om 10.00 uur en de laatste ronde start om 14.15 uur.”

Hoe werkt het?

“De kennissessies duren 45 minuten en na elke sessie is er een korte pauze van 15 minuten. Onder het genot van een kop koffie, thee of iets fris is er dan gelegenheid om te netwerken met collega-vakgenoten. Tussen 12.45 en 13.15 uur serveren wij bovendien een heerlijke lunch.”

Alle vakgebieden

“Ongeacht in welk vakgebied je als corporatieprofessional werkzaam bent, er zitten altijd zeer interessante kennissessies tussen,” vult organisator Paul Tuinte aan. “Tip dus ook je collega’s om zich aan te melden op corporatiegids.nl en reis samen af naar Expo Houten. Je kunt zo samen op een efficiënte manier kennis opdoen.”

Aedes trapt af

Voorafgaand aan de parallelsessies verzorgt Aedes een plenaire sessie over werk maken van datastandaarden in de corporatiesector. Deze sessie begint om 09.30 uur.

Expo Houten

CorporatieGids LIVE Kennisdag vindt plaats in het zalencomplex op de eerste verdieping van Expo Houten. Ben je werkzaam bij een corporatie? Meld je dan gratis aan voor deze informatieve kennisdag op www.corporatiegids.nl.

Tot 21 maart in Expo Houten!

09:30

Aedes

Corporatiesector maakt
werk van datastandaarden

21 MAART 2023

EXPO HOUTEN

PROGRAMMA

10:00

Privacy Specialist BV

Workshop: Privacy en (cyber) security
in de praktijk beheersen

11:00

Switchee

Voorkom een crisis door vocht en
schimmel: Hoe data een oplossing
biedt voor Britse sociale huisvesting

DataToppers

Word Je Eigen Data Topper: Een Live
Demonstratie van Data Ontsluiting via
Microsoft Azure Synapse en Power BI

Casix

Naadloos samenwerken met aannemers
in één omgeving

DataRotonde

Waarom JUIST ook DataRotonde bij
cloud koppelingen

Previder

Informatiebeveiliging voor corporaties:
Een roadmap naar veiliger werken in de
digitale wereld

Sensus

Succesvol opzetten en implementeren
van procesmanagement binnen jouw
woningcorporatie

Chaptr2

Implementatie nieuw ERP bij Talis:
Laat de verandering voor je werken!

Unexus

Ontdek de meerwaarde van een
geïntegreerd communicatieplatform
met Microsoft Teams

ORGfit

Ieder ontwikkelvraagstuk als eerste stap
naar een wendbare organisatie

Bright Answers

Klantvenster Online –
één oplossing voor al uw
omnichannel klantcommunicatie

Postex

Gepersonaliseerde huurderscommunicatie
via gestandaardiseerde koppelingen

Hofmeier

CSRD - ja of nee?

Van Dinther

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

Woonmatch

VVA

De 8-voudige corporatiehack; samen uit,
samen thuis!

Blue-Mountain

"Ze gebruiken de dashboards niet"!

Cegeka

Data & slimme procesinrichting om
meer en sneller huurders te huisvesten
zonder te bouwen

12:00

Hersense

What the hack: leverancier- en contractmanagement!

Embrace

Waardevolle tips voor toegankelijke dienstverlening

OneXillium

Van DMS naar EIM: Ontdek de kracht van informatiemanagement voor de gehele organisatie

AvW2

Uw ICT-beleidsplan op 1 A4

Claranet

Pentesten voor Woningcorporaties – Wat leer je van meer dan 10.000 pentestdagen per jaar?

Andersom

Microsoft365 en de digitale fitheid van medewerkers

DataBalk

Maak kennis met het nieuwe ERP en CRM van DataBalk. Altijd up-to-date en continue innovatie

Aareon

De sleutel tot slimme ketensamenwerking: Mareon.

Skarp

Data lakes voor data-leken

13:15

Zig

Zig neemt je mee in een gepersonaliseerde app en de integraties voor onderhoud, mutatie en data

Batavia Groep

Wilt u weten hoe de VastgoedCloud in uw applicatielandschap past?

WoningNet

Stadsregio Amsterdam telt punten bij nieuwe woonruimteverdeling

Itris

De impact van Artificial Intelligence in het ERP op de woningcorporatiemarkt!

COENCAD

Data-gedreven beslissingen: hoe kwalitatieve data uw woningcorporatie naar een hoger niveau tilt

ViaData

Dagelijks Onderhoud continu verbeteren met behulp van de Cora prestatie indicatoren.

P5COM

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

Audittrail

Alles in de strijd tegen ransomware: Security monitoring met SOC/SIEM.

EntrD

'Content is King'

14:15

SmartR

"Breng je visie op Informatisering & Automatisering tot leven!"

Hercules

Wocas, dé spin in het best of breed applicatie landschap

MY-LEX

MY-LEX®; Uw partner voor het verbeteren en toegankelijk maken van uw data (van search tot vernietiging)

NEH

Innovatieve, intelligente en veilige IT-oplossingen voor de corporaties

Watch-E

Energiemonitoring en -management & de kansen van de Energieprestatievergoeding (EPV 2.0)

SmartDocuments

Een efficiënte en persoonlijke dienstverlening dankzij geautomatiseerde documentcreatie

Vastware

De iMOP - INTEGRALE meerjaren onderhoudsplanning - vervangt de traditionele MJOB

Mail to Pay

Datavalidatie – dé weg naar de ultieme huurdersbeleving

Wieck Molendijk consultants

Data-expeditie: slimme bouwblokken voor een gezonde data-omgeving



Marjan Heijink en Maria Meijaard (Talis):

Een nieuwe manier van werken die past bij de mens van nu

De manier van werken is de afgelopen decennia sterk veranderd en de coronapandemie heeft dat de laatste jaren een flinke impuls gegeven. Door de gezondheidscrisis zijn steeds meer werknemers gewend geraakt om deels thuis te kunnen werken, hebben IT-ontwikkelingen zoals cloudadoptie en Microsoft Teams een nieuwe manier van werken eenvoudiger gemaakt en noopt het personeelstekort werkgevers ertoe om mensen op nieuwe manieren aan zich te binden. Dit alles vraagt om modern werkgeverschap, maar wat houdt dat precies in, wat vraagt dat van een organisatie en wat levert het op? CorporatieGids Magazine sprak erover met Manager Bedrijfsvoering Marjan Heijink en Projectleider Maria Meijaard van Talis: "Deze manier van werken past bij de mens van nu."

Op de foto: Marjan Heijink (links) en Maria Meijaard (rechts)

Wat voor werk doe je vandaag en waar kun je het uitvoeren? Die twee vragen staan volgens Marjan centraal in de huisvestingsvisie van de Nijmeegse corporatie. “Nog voor de coronapandemie zijn we gestart met deze huisvestingsvisie. Sommige medewerkers moeten in de wijk hun werk kunnen doen en anderen wil je de keuze geven om ook thuis aan de slag te gaan. Zo geven we het vertrouwen aan de medewerkers om zelf de keuzes te maken. Het is aan ons om dit te faciliteren in ons nieuwe kantoor, wijkkantoren of met goede faciliteiten aan huis. In dezelfde periode maakten we onze ICT-visie, waarin ook alle faciliteiten om overal goed te kunnen werken.”

Ontmoeten

Centraal in de nieuwe huisvestingsvisie van Talis staat ‘ontmoeten’. Maria: “Om ons werk voor de huurders goed te kunnen doen, werken we veel samen met partners. Door ontmoeting te creëren op de kantoren, worden de lijnen korter en kun je sneller schakelen. Dat was ook een belangrijke reden van het bestuur om samen te wonen met welzijnsorganisatie Bindkracht10. Samen zetten we ons in voor onze huurders in de stad Nijmegen met bijvoorbeeld huurachterstanden of eenzaamheid. We zitten op kantoor gewoon naast elkaar en delen alle faciliteiten. Daarnaast zitten we naast het WerkBedrijf. Op dit moment maken we gebruik van hun horecavoorziening, maar voor de toekomst zien we nog veel meer kansen om verder samen te werken.”

De mens van nu

“Deze manier van werken past bij de mens van nu,” vat Marjan die nieuwe werkwijze van Talis samen. “Je zit niet meer hele dagen op kantoor op een vaste plek, maar werkt waar je het beste je werk kunt doen. Dat betekent voor ons plaats- en tijdonafhankelijk werken. Dat betekent ook dat we werken met verschoven werktijden, waardoor je bijvoorbeeld in de ochtend kunt sporten en in de avond nog een uurtje aan het werk gaat. Verder investeert Talis veel in de brede ontwikkeling van medewerkers, zoals via opleidingen, het stimuleren om zelf in netwerken te zitten en meedenken over besluitvorming. Veel collega’s maken hier gebruik van.”

Modern werkgeverschap

Het nieuwe kantoor van Talis sluit volgens het duo goed aan bij modern werkgeverschap. Maria: “Door er te zijn op de plekken waar het werk te doen is, leveren we een maatschappelijke bijdrage aan de ontwikkeling van een gebied. Dat was de reden dat we ons in 2014 vestigden in het voormalig Honigkantoor aan de Waalbandijk. Hier is langs de Waal een prachtig en groot woon- en leefgebied ontstaan. En zoals gepland moest ons pand daar plaatsmaken voor woningbouw. We hebben er opnieuw voor gekozen om ons te vestigen op een plek waar het werk te doen is, namelijk in de Winkelsteeg. Hier gaat binnenkort een grote herontwikkeling plaatsvinden en start

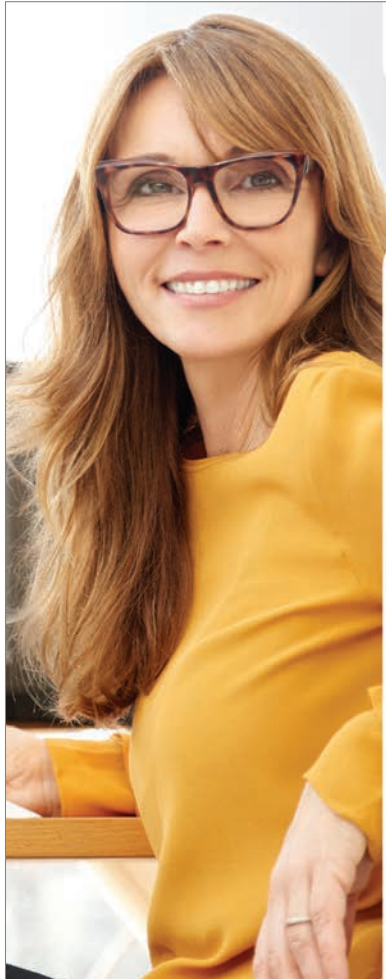
de bouw van 500 tijdelijke, verplaatsbare woningen voor de nieuwe buurt NDW21. Dit doen we samen met de andere Nijmeegse corporaties en in nauwe samenwerking met de gemeente.”

Grand Café

Het nieuwe kantoor is gerealiseerd met een brede vertegenwoordiging van de organisatie, vervolgt Marjan: “Er is veel aandacht voor duurzaamheid. Zo is een groot aantal materialen uit het oude kantoor opnieuw gebruikt, zoals plafondplaten, vloerbedekking en meubilair. Ook hebben we vooraf andere corporaties bezocht om te leren waar we rekening mee moeten houden en ‘ontmoeten’ uit te kunnen stralen. Wij hebben bijvoorbeeld geen afgesloten balie en huurders en partners



zijn welkom om plaats te nemen in ons Grand Café, het fysieke hart van ons gebouw waar bijvoorbeeld ook bijeenkomsten worden georganiseerd omtrent de bouw van de NDW21 buurt. Verder zijn er allerlei verschillende ontmoetingsplekken; van klein tot groot, van informeel tot échte vergader- of Teams-ruimtes, die je met een app kunt reserveren.”



Ontdek hoe eenvoudig huisstijlmanagement kan zijn

Met de Docufiller online brand portal maak je zelf, of samen met jouw team, snel en gemakkelijk professionele communicatie-uitingen. Alles direct in de juiste huisstijl door het gebruik van op maat gemaakte templates.

- ✓ Consistente merkpositionering
- ✓ Eenvoudig in gebruik
- ✓ Centraal en decentraal inzetbaar
- ✓ Bestandsformaten voor drukwerk én digitaal
- ✓ Tijd- en kostenbesparend!

Vraag een demo aan op docufiller.nl/livedemo

Docufiller®
ONLINE BRAND PORTAL

UW BELEID EENVOUDIG GEVISUALISEERD OP EEN KAART?



De VastgoedCloud

Ga naar www.bataviagroep.nl of bezoek ons op 21 maart op CorporatieGids LIVE en ontdek meer!



Van dromen naar routepad

De mogelijkheid om overal en op ieder device je werk te kunnen doen én je spullen bij je te hebben, is essentieel om modern werkgeverschap mogelijk te maken. Marjan: "Maar het gaat veel verder dan het faciliteren van ICT alleen. Het betreft ook een culturele switch waarbij iedereen in de organisatie wordt meegenomen. Dat heeft nogal wat voeten in de aarde gehad. Zo hebben we samen met de business gekeken naar hoe we digitalisering willen inzetten in ons dagelijkse werk. Zodra je die 'dromen' op papier hebt, kun je kijken naar wat daarvoor nodig is en een routepad uitstippelen. Een onderdeel van dat pad is de keuze voor ons nieuwe ERP-systeem Tobias365. De adoptie van dit nieuwe systeem gaat heel soepel binnen de organisatie, juist omdat we samen hebben opgetrokken. En omdat het eigen maken van de systemen zo gemakkelijk gaat, zijn we zo min mogelijk bezig met administratieve taken en hebben daardoor juist tijd over voor het echte gesprek met onze huurders."

Binding houden

Op de vraag of de nieuwe manier van werken van Talis vraagt om andere competenties van medewerkers, zegt Marjan: "Binnen het MT voeren we hierover actief gesprek. Sommige collega's werken namelijk hele dagen thuis, maar dan kun je de binding met de organisatie verliezen. We faciliteren daarom bewust ontmoetingsmomenten. Bijvoorbeeld teamoverleggen en via inspiratiesessies over vakontwikkelingen zoals cybersecurity en robotisering."

"Verder vraagt de AVG ook aandacht als je een kantoor deelt met partners. Ook hier spelen we op in, bijvoorbeeld met filmpjes of een integriteitsspel wat momenteel in ontwikkeling is. Dit is een soort ganzenbord waar je – onderweg naar de finish – vragen tegenkomt. Denk aan iets als 'je ziet een collega een pak papier onder z'n arm mee naar huis nemen, wat doe je?' De bedoeling van het spel is dat je met elkaar over

de onderwerpen in gesprek gaat en ervaart dat er geen goed of fout is. Alles zit in het grijze gebied en juist daarom is het zo belangrijk om normen en waarden te bespreken."

Stralende mensen

De nieuwe manier van werken heeft volgens Marjan op verschillende vlakken al een positief effect teweeg gebracht. "We zien letterlijk dat mensen stralen op het nieuwe kantoor. Mensen zijn blij en er heerst een goede sfeer. Voor de huurder is het voordeel dat ons centrale kantoor en de wijkkantoren persoonlijk contact stimuleren. Dat is in onze ervaring waar huurders baat bij hebben. Omdat ze daarbij steeds meer processen digitaal kunnen doorlopen, hebben we meer tijd over om maatwerk te bieden aan hen die daar behoefte aan hebben. Hoe makkelijker je processen zijn, hoe meer tijd je hebt om het gesprek aan te gaan. Daarnaast merken we met Bindkracht10 dat de lijnen veel korter zijn. Zo ontstaan er nog makkelijker samenwerkingen, bijvoorbeeld bij het organiseren van activiteiten voor huurders."

Reuring

Maria beaamt dit: "Je ziet heel veel reuring en dat bevestigt dat het idee dat we voor ogen hadden werkt. Bijvoorbeeld met het ontmoeten; mensen maken gebruik van de grote tafel middenin ons Grand Café en om elkaar te ontmoeten. Dat is heel gaaf om te zien."

Blijvende werkwijze

Talis hoopt het moderne werkgeverschap de komende jaren verder te ontwikkelen, sluit Marjan af: "Zo verwachten wij dat we met nog meer partners in het kantoor gaan samenwerken. Verder hopen we als Talis zelf hier met veel plezier actief te blijven. Misschien verhuizen we over tien jaar weer naar een andere plek waar het werk dan gedaan moet worden. Maar deze nieuwe manier van werken, dat is een blijvertje en een basis om het moderne werkgeverschap steeds verder te ontwikkelen."

A portrait of Friso van Ruiten, a man with curly brown hair and blue eyes, smiling. He is wearing a blue and white striped shirt under a dark blue blazer. The background is a blurred indoor setting.

Friso van Ruiten (Cegeka):

Effectief werken aan een hogere huurderstevredenheid

Beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid, leefbaarheid en natuurlijk tevreden huurders; de uitdagingen die corporaties het hoofd moeten bieden zijn legio. Om met gelimiteerde middelen je doelen op die thema's te kunnen bereiken, is een effectieve organisatie voorwaardelijk. Maar hoe zorg je ervoor dat je efficiënt aan de slag gaat en je middelen maximaal benut? CorporatieGids Magazine sprak erover met Friso van Ruiten, Sales Manager bij Cegeka.

Jullie pleiten voor effectief werken: wat houdt dat precies in?

Woningcorporaties werken hard aan het realiseren van betaalbare woningen, verduurzaming van het bezit, onderhoud van het vastgoed, het creëren van prettige buurten en tevreden huurders. Om hen in staat te stellen deze omvangrijke uitdagingen te realiseren, is het van belang een organisatie te faciliteren in het efficiënt, digitaal en analoog samenwerken. Dit zorgt voor verbinding tussen alle betrokken partijen in de markt; van huurder en aannemer tot aan de woningcorporatie. Een gezonde bedrijfsvoering, lage bedrijfslasten, klantvriendelijke dienstverlening en een duurzaam verdienmodel zijn belangrijke kenmerken van een effectieve woningcorporatie. Digitalisering levert hier een grote bijdrage aan.

Welke relatie zien jullie tussen huurdertevredenheid en effectief zijn?

Huurdertevredenheid wordt beïnvloed door verschillende factoren. Denk hierbij aan kwalitatieve woningen en betaalbare huurprijzen, maar ook goede communicatie en snelle reparaties. Huurders willen een snelle oplossing als er een technisch probleem is met hun woning. Het digitaliseren van processen verkort niet alleen de doorlooptijd hiervan, maar vermindert ook de kans op fouten. Daarnaast zorgt een betere informatievoorziening binnen de processen ervoor dat werkzaamheden vaker in één keer uitgevoerd kunnen worden. Dit betekent een verlaging van onnodige contactmomenten met de huurder en een hoger one-time-fix percentage als het bijvoorbeeld gaat om een reparatieverzoek. Effectief werken verhoogt dus de huurdertevredenheid.

Het digitaliseren van processen verkort niet alleen de doorlooptijd, maar vermindert ook de kans op fouten.

Wat zijn voor corporaties de belangrijkste uitdagingen om effectief te zijn?

Door handmatige handelingen zoveel mogelijk te beperken, gebeuren er minder fouten en worden processen sneller en in één keer goed doorlopen. Dit vraagt een aanpassing van de manier van werken. De organisatie wendbaar houden vraagt ook om continu veranderbereidheid van medewerkers, daar moet je dus aandacht voor hebben. Door het automatiseren van handmatig werk krijgt de medewerker weer meer tijd om aan persoonlijke aandacht voor huurders te besteden. De volgende stap is het effectief en efficiënt inzetten van

mensen en middelen op basis van data. Inzicht in data helpt om bijvoorbeeld beschikbare budgetten daar in te zetten waar maximale impact wordt gerealiseerd, bijvoorbeeld op thema's als leefbaarheid en duurzaamheid.

Door het verhuurmutatieproces te optimaliseren kan de leegstand tot wel twee weken worden verkort.

Hoe kan IT corporaties hierbij ondersteunen?

IT faciliteert de organisatie om businessprocessen makkelijk en soepel te laten verlopen. Goed ingeregelde processen stimuleren de samenwerking binnen de verschillende afdelingen en levert data en inzicht op voor de organisatie om stappen te zetten richting effectief werken. Medewerkers hebben continu interactie met technologie en digitale workflows. Binnen de organisatie, maar ook in de keten met aannemers.

Hoe helpt effectief werken huurders in hun zoektocht naar bijvoorbeeld een nieuwe woning?

Effectief werken lost natuurlijk niet direct het structurele tekort aan woningen op. Maar het kan wel degelijk huurders sneller aan een woning helpen. Door bijvoorbeeld het verhuurmutatieproces te optimaliseren kan de leegstand na vertrek van een huurder tot wel twee weken worden verkort. Dit betekent sneller een nieuwe huurder in de woning en minder derving van huurinkomsten door onnodige leegstand.

Wat is er zoal voor nodig om een effectieve woningcorporatie te zijn?

Uiteindelijk is de basis van het succes niet zozeer het systeem, maar meer de organisatie die werkt met het systeem. Het neerzetten van een efficiënt systeem maakt een woningcorporatie niet direct effectief en efficiënt. Daarvoor is gedegen kennis nodig van het systeem en de processen. Een mooi voorbeeld hiervan is te vinden bij een van onze klanten: Centrada. Daar heerste een gevoel dat men niet het maximale uit hun systemen haalde. Met een kennisprogramma is daar verandering in gebracht. Doordat medewerkers nu meer kennis hebben van het systeem en de processen, verloopt het werk soepeler én is het werkplezier toegenomen. We besteden veel aandacht aan de gebruiksvriendelijkheid van onze oplossingen en aan opleiding, training en support. Want hoewel steeds meer digitaal of automatisch plaatsvindt, het blijft uiteindelijk mensenwerk.

Huurder als focus voor een succesvolle organisatie:

Drie 'Aedes-toppers' over het geheim achter hun perfecte benchmarkscores

Het einde van het jaar betekent op verschillende manieren de balans opmaken. Als daarbij gekeken wordt naar de resultaten van de Aedes-benchmark, vallen drie woningcorporaties in het bijzonder op: De Woonschakel, Wooncompagnie en Het Grootslag. Drie corporaties uit Noord-Holland die in alle vier categorieën – Huurdersoordeel, Bedrijfslasten, Duurzaamheid en Onderhoud & Verbetering – een A-score behaalden. CorporatieGids Magazine ging met hen in gesprek en vroeg hen naar de sleutel tot succes.

Albert Gieling (De Woonschakel):
De mens achter de huurder in het vizier houden

De Woonschakel stond vorig jaar ook al in het lijstje met toppers, toen dit magazine hier voor het eerst aandacht aan besteedde. Op de vraag wat het geheim achter constante goede scores is, begint directeur-bestuurder Albert Gieling: "Of het een geheim is weet ik niet, maar wij hebben bewust gekozen om te werken met een grote eigen onderhoudsdienst voor het onderhoud aan onze 6.500 huurwoningen. Naast al het dagelijks onderhoud door tien medewerkers, zijn zeven renovatieteams van twee medewerkers continu bezig met het renoveren van badkamers en keukens. Daarnaast beschikken wij over twee stukadoors die snel ingezet kunnen worden op verzoek van huurders of bij mutatiewoningen. De 24-uurs bereikbaarheidsdienst voor bouwkundige calamiteiten buiten kantooruren wordt in eigen beheer uitgevoerd. Via de Klant Contact Monitor houden wij doorlopende metingen die met regelmaat geanalyseerd worden om te leren van waarderingen en om processen verder te optimaliseren. Wij zijn bereikbaar voor de klant met drie fysieke kantoren, telefonisch, per e-mail of via een app voor het doorgeven van reparatieverzoeken of meldingen."

Sociale cohesie

Volkshuisvestelijk gezien staat de bouw van meer sociale woningen bovenaan de lijst met prioriteiten voor de corporatie uit Medemblik. "Dat is toch onze kerntaak. Een tweede uitdaging vormt de financiering en uitvoering van onderhoud en verduurzaming, om uiteindelijk een energieneutraal woningbezit te realiseren. Tot slot wil ik ook de leefbaarheid in onze wijken niet onbenoemd laten. De sociale cohesie en verbondenheid in de wijk is door de wettelijke regels rondom passend toewijzen verslechterd. Onze medewerkers krijgen hier dagelijks mee te maken. Of het nu bij de aanpak van overlastzaken of de toewijzing van woningen is, in al deze

processen staat de persoonlijke benadering voorop. Dat bepaalt in grote mate ook de waardering van klanten voor onze organisatie. Daarbij kunnen fouten in de praktijk worden gemaakt, maar de wijze waarop organisatie en individuele medewerkers hiermee omgaan is belangrijk in het leer- en kwaliteitsproces."

Regionale overeenkomsten

Op de vraag of er een geografische link zit aan het succes van de Benchmark-toppers dit jaar, zegt Albert: "Ik zie in de regio wel overeenkomsten als het gaat om sturen op betaalbaarheid, oog voor de praktische invulling van zaken en focus op de kern waar corporaties voor moeten staan in de samenleving. Dat is echter niet uniek in de sector. Waar ik blij van word, is dat deze drie corporaties vallen in verschillende grootteklassen. In die zin is omvang van de corporatie geen beletsel voor het optimaal presteren in de Aedes-benchmark en het vinden van een juiste balans tussen de verschillende prestatievelden."

Geen koploper, wel slimme volger

Het prestatieveld waar Albert het meest trots op is is een A-score te halen, is voor de energieprestatie: "Wij werken jaarlijks doelgericht aan de verbetering van de energetische prestaties van ons woningbezit, maar wel met enige nuchterheid qua kostenbewustheid en comfort voor huurders. De Woonschakel is geen koploper maar wel een slimme volger. Voor 2025 is sprake van een gemiddeld A-label en streven wij ernaar om geen individuele D-, E-, F- of G-labels meer te hebben."

Mens achter de huurder

"Om ook in 2023 een topper te blijven is behoud van de snelheid van handelen vanuit onze organisatie én derden bij onderhoudsverzoeken en het in één keer goed uitvoeren van werkzaamheden nodig," blikt Albert vooruit. "In het



mutatieproces en waardering van klanten is soms sprake van een wankel evenwicht. Wel of geen overname van goederen door de nieuwe huurder of het moeten verwijderen van ZAV's kan al leiden tot een fors lagere waardering. Het behalen van een acht als waardering is voor ons de norm. Wij moeten dan ook bij ieder klantcontact zo goed mogelijk klanten informeren en onze keuzes uitleggen. Dat blijft mensenwerk en van belang is dat onze collega's 'de mens achter de huurder blijven zien'. Dan ontstaat veelal de juiste interactie met én waardering van onze klanten."

Hans Kröger (Het Grootslag): Huurders staan op de eerste plaats, en dat willen we zo houden

Het Grootslag – verantwoordelijk voor zo'n 3.000 woningen in Wervershoof – is de kleinste topper met een vierdubbele A-score dit jaar. Op de vraag of klein zijn voordelen met zich meebrengt, begint directeur-bestuurder Hans Kröger: "Zeker; de lijnen zijn kort, medewerkers weten elkaar makkelijk te vinden en die onderlinge verbondenheid komt het werk ten goede. Dat geldt ook voor onze bewoners die ons goed weten te bereiken. Het Grootslag weet wat er speelt in de regio en is bekend met de West-Friese cultuur, wat zorgt voor herkenning en verbinding. Een groot pluspunt is dat we samenwerken met andere corporaties binnen West-Friesland – zoals het gezamenlijk aanbieden van woningen – en de woonregio Noord-Holland-Noord."

Kwetsbaar

"Dat neemt niet weg dat we op sommige vlakken kwetsbaar zijn. Zeker de kosten worden voor ons in verhouding steeds duurder. De regelgeving wordt ook steeds complexer, wat vraagt om meer professionaliteit en kennis in de organisatie. Versneld verduurzamen, leefbaarheid en betaalbaarheid

vraagt om meer intensieve samenwerking en werk binnen de organisatie. Hiermee is het A-label voor bedrijfslasten voor ons straks moeilijker te bereiken, maar dat is ook een bewuste keuze om meer te doen aan duurzaamheid en het bieden van een veilige dienstverlening. Gelukkig hebben we capabele medewerkers in dienst en ondervinden we nog weinig problemen om goede mensen aan te trekken. Veel collega's geven aan dat vooral het sociale aspect en onze betrokkenheid met de maatschappij iets extra's toevoegt aan hun werk. Maar ook het feit dat ze beroep kunnen doen op de expertise van bedrijven die voor ons werkzaamheden uitvoeren, is een groot voordeel. Ze onderschrijven onze vorm van dienstverlening waarbij de belangen van onze huurders op de eerste plaats staan."

Regeren is vooruitdenken

Vooruitkijkend onderscheidt Hans drie hoofduitdagingen voor Het Grootslag: "Op één staat verduurzamen. Ondanks dat we goed op weg zijn – de helft van onze woningen heeft zonnepanelen, dertig procent een warmtepomp en veertig procent heeft een inductie-aansluiting – is er nog veel te doen. De huidige energiecrisis en klimaatafspraken vragen om versnelling. Toch zal de hele duurzaamheidsoperatie nog jaren in beslag nemen. Omdat regeren vooruitdenken is, hebben we voortijdig warmtepompen en panelen besteld, zodat we dit jaar extra woningen kunnen verduurzamen. Vooral woningen met een hoge energievraag gaan we versneld aanpakken."

"Beschikbaarheid is een ander belangrijk doel. Hoe zorgen we voor voldoende passende sociale huurwoningen? Ook in West-Friesland is een groot tekort aan huurwoningen. Daarom willen we graag bouwen, maar helaas ontbreken er voldoende locaties. Daarnaast hebben we te maken met strenge regelgeving, bezwaren vanuit de omgeving, eisen van de

Hoe slim is jouw corporatie?

Wij helpen jou met lef slim transformeren in:



Selectie &
Implementatie



Procesoptimalisatie



ICT-beheer



Digitalisering



Projectleiders.
Consultants.
Beheerders.

smartr.

MET LEF SLIM TRANSFORMEREN

085 - 025 08 50
info@smartr.nl
www.smartr.nl

Enserve, dé specialist in woonruimteverdeling

Enserve begeleidt, informeert en adviseert 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



welstandscommissie, capaciteitstekorten bij gemeenten, toenemende bouwkosten én een tekort aan vakmensen. Als laatste is betaalbaarheid een uitdaging. We hebben te maken met hoge inflatie, toenemende bouw- en onderhoudskosten en betalen hogere rentes voor onze leningen. De uitdaging is te zorgen dat wonen betaalbaar blijft en toch de continuïteit van de organisatie wordt gewaarborgd.”

Stapje extra

Hans is het meest trots op de drie A-scores in het onderdeel Huurdersoordeel. “Hoe ontzorgen en begeleiden we de vertrekkende en nieuwe huurders zo optimaal mogelijk? Hoe zorgen we dat reparaties goed en snel gebeuren? We hebben bewust gekozen om de meldingen reparatieverzoeken weer uit te laten voeren door onze eigen mensen. Door deze processen continu te volgen en te verbeteren, willen we net dat stapje extra zetten. Dat onze huurders onze inspanningen waarderen, blijkt uit de mooie scores.”

Dicht bij de huurder

Dat alle drie toppers dit jaar uit Noord-Holland komen, verbaast Hans niet: “Misschien dat onze samenwerking daaraan ten grondslag ligt? Plus dat de West-Friese mentaliteit ‘doe maar gewoon en zorg dat je je zaken regelt’ ook van invloed is op onze dienstverlening. En niet te vergeten: alle drie corporaties staan dicht bij hun huurders. We hebben onze dienstverlening hoog in het vaandel en investeren volop in goed en betaalbaar wonen in leefbare wijken. Voeg daaraan nog de samenwerking toe met bewonerscommissies, huurdersraden en -verenigingen, zorg- en welzijnspartijen, gemeenten en bedrijven die voor ons werken. Samen kunnen we veel betekenen.”

Smaakt naar meer

De goede scores smaken Het Grootslag naar meer, sluit Hans trots af: “Het vertelt dat we op de goede weg zitten en

stimuleert ons volop te blijven inzetten. Bij ons staan de huurders op de eerste plaats, en willen we graag zo houden.”

Stefan van Schaik (Wooncompagnie):

In samenwerkingen de verantwoordelijkheid durven nemen voor een woningmarkt met voor iedereen een betaalbaar huis

Werken aan de best mogelijke woningen tegen de laagst mogelijke prijs, zodat mensen zelf kunnen kiezen hoe en waar ze willen wonen. Dat was hét voornemen van Wooncompagnie in haar vorige koersplan, begint directeur-bestuurder Stefan van Schaik: “In de benchmark zijn onze scores ieder jaar gestegen. De prijs-kwaliteitsverhouding van onze woningen is sterk verbeterd, de energieprestatie is bovengemiddeld toegenomen en op het gebied van klanttevredenheid hebben we flinke stappen gezet. Dit zijn echter allemaal dingen waar we als Wooncompagnie ook de eigen hand in hadden. In onze nieuwe Koers en missie kiezen we bewust voor samenwerkingen. Samen zorgen voor fijne buurten met voldoende woonaanbod voor mensen met weinig koopkracht betekent dat we buiten onze eigen organisatie moeten denken, waarbij we niet alles in eigen hand hebben. Toch gaan we ervoor, omdat we zien dat dit nu nodig is.”

Buurten waar je je thuis voelt

“Waar we weinig invloed op hebben, zijn de veranderingen die we om ons heen zien. Mensen die grote moeite hebben om elke maand de eindjes aan elkaar te knopen. Jongeren die graag het huis uit willen maar geen betaalbare woning kunnen vinden. Hulpbehoevende ouderen die zich niet gehoord voelen of mensen met een beperking die er alleen voor staan. Een groeiende groep mensen die minder woonvaardig zijn. Spanningen in het trappenhuis en het gevoel geen normen

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 



Stefan van Schaik

en waarden meer met elkaar te delen. En bezorgde huurders die hun buurt hierdoor snel van karakter zien veranderen. Daar moeten we iets mee en is de belangrijkste uitdaging die wij zien. We leggen de komende jaren daarom minder accent op de woning en meer op de buurt en de samenwerking die nodig is om het daar tot een fijne woonplek te maken.”

Voldoende wendbaar

De grootte van Wooncompagnie – ongeveer 14.000 vhe – helpt volgens Stefan daarbij: “We zijn voldoende wendbaar omdat we niet te groot zijn, maar hebben toch voldoende omvang voor alle schaalvoordelen. Ons werkgebied – we werken in acht gemeenten en 55 kernen – brengt wel de nodige uitdagingen met zich mee. Bijvoorbeeld omtrent klanttevredenheid: hoe laten we onze bewoners ervaren dat we écht dichtbij en in de buurt zijn? Tegelijkertijd biedt de geografische spreiding ook de noodzaak om flexibel te zijn en niet uit te gaan van een ‘standaard’ aanpak. Indirect stimuleert regionaal maatwerk ook creativiteit en leren we van de verschillende ervaringen.”

Aandacht voor mensen

De A-score op klanttevredenheid is een waar Stefan erg trots op is. “Dit is namelijk een goede reflectie van de ontwikkeling die we als organisatie hebben doorgemaakt. In 2016 hebben wij gekozen voor een organisatie die simpel in elkaar zit. Met afdelingen die zich richten op de dienstverlening aan bewoners, het bouwen en onderhouden van woningen en op de contacten met buurten en belanghouders. En daarbinnen met teams die verantwoordelijkheid nemen voor hun resultaten. In onze manier van werken vormt vertrouwen altijd de basis. We hebben niet gekozen voor controle, hiërarchie en zekerheid, maar voor betrokkenheid, motivatie en innovatie. Bij onze klantprocessen staat de vraag ‘waar gaat het deze bewoner om’ centraal. Dit hebben we gekoppeld aan een

meerjarig programma klantbeleving waarbij de teams op verschillende manieren zijn gegroeid om de klantgerichtheid te versterken. Laagdrempelig en iedere keer wat beter heeft bij ons heel goed gewerkt. Jaar op jaar ging de waardering omhoog om dit jaar te eindigen met een vierdubbele A-score. De belangrijkste bijdrage wordt uiteraard geleverd door alle collega’s. Daarom hebben wij veel aandacht voor het welbevinden en werkplezier van onze teams. Dit meten wij ook en dat vormt een belangrijke input voor de teams om de samenwerking te versterken en processen te verbeteren. Het eindresultaat zijn tevreden bewoners én blijde collega’s.”

West-Friese mentaliteit

Hoe het komt dat alle toppers dit jaar uit Noord-Holland komen, vindt Stefan lastig te zeggen: “Als ik een romantische bril opzet, zou ik zeggen dat de West-Friese hands on mentaliteit hierbij een rol speelt. Niet zeuren maar aanpakken! Maar wat ons misschien nog veel meer verbindt, is dat alle toppers allemaal ontzettend betrokken medewerkers hebben die zich bewust zijn van het belang van hun werk en trots zijn op hun bijdrage aan goed en betaalbaar wonen in de regio.”

Luisteren en samenwerken

De goede scores in alle categorieën betekenen niet dat Wooncompagnie achterover kan en wil leunen, sluit Stefan af: “Ondanks de fraaie scores zien wij nog steeds punten voor verbetering. Zo is het beter leren luisteren een thema dat in 2023 vervolg krijgt. Maar ook zal dit jaar een nieuw klantvolgsysteem worden geïntroduceerd waarmee medewerkers klantvragen sneller en beter kunnen beantwoorden. Dit biedt input om scherp en kritisch te blijven op de geleverde prestaties. Tenslotte realiseren we ons terdege dat we slechts één van de partijen zijn die ervoor zorgt dat mensen prettig kunnen wonen in een fijne buurt. Dit betekent dat we intensief moeten blijven samenwerken met andere partijen.”



Normec AquaServa

Hét adviesbureau voor water- kwaliteit en gebouwveiligheid

Wij kunnen u adviseren
op het gebied van:



Water-
veiligheid



Legionella-
bestrijding



Binnenmilieu



Brandveiligheid



Installatie-
veiligheid

Waarom kiezen voor Normec AquaServa?

-  Ruim 20 jaar ervaring in gebouw- en waterveiligheid en legionellabestrijding.
-  Wij werken o.a. voor Altrecht, Middelheim en het Gelre Ziekenhuis.
-  BRL K14015, BRL K14032, BRL K14036 en BRL K6010 gecertificeerd.
-  Wij werken nauw samen met Normec BioBeheer; een geaccrediteerd laboratorium.

Wilt u meer weten?

We denken graag met u mee!



Normec
AquaServa

normecaquaserva.nl | +31 88 062 500

Improve Quality. Reduce Risk.

Betaalbaar wonen als hete aardappel: Volkshuisvesting vraagt steeds meer om vuurvaste handen



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.

Ontwikkelingen in de volkshuisvesting gaan razendsnel, mede dankzij onze 'Duracell' minister Hugo de Jonge. Vorig jaar kondigde hij al aan meer regie te willen op 'het vrije spel der krachten' in de publieke ruimte. Het wordt steeds duidelijker wat dat betekent. In februari dit jaar presenteerde de minister, ter consultatie, de Wet Versterking Regie Volkshuisvesting. Belangrijk onderdeel van die wet is een minimaal aandeel sociale huurwoningen in elke gemeente: 30 procent.

Meteen leidde het wetsvoorstel tot krakeel in de coalitie. De VVD vindt het niks. Tweede kamerlid Peter de Groot van die partij associeerde sociale huurwoningen gemakshalve meteen maar met achterstandswijken en moest daarvoor excuses aanbieden in diezelfde Tweede Kamer. Terecht. Die faux pas van meneer De Groot is wel een signaal dat het bouwen van betaalbare huurwoningen op steeds meer weerstand stuit. Een groeiend NIMBY (Not In My Back Yard) sentiment ondergraaft onze rijke Nederlandse traditie van volkshuisvesting voor een brede groep mensen.

De nieuwe wet is een belangrijk initiatief om voldoende betaalbare woningen op alle plekken in Nederland mogelijk te maken, maar beschamend dat het überhaupt nodig is. Betaalbaar wonen wordt blijkbaar door velen gezien als een heet hangijzer; een té hete aardappel die men het liefst zo snel mogelijk wil doorgeven.

Heel uitzonderlijk is het afdwingen van voldoende sociale huurwoningen niet. Bij onze zuiderburen bestaat al sinds 2008 zo'n regeling: het 'Bindend Sociaal Objectief' (BSO). Vlaamse gemeenten moeten tegen 2025 minimaal 9 procent

sociale huurwoningen hebben. Dat is natuurlijk wel wat anders dan de minimaal 30 procent sociale huur in Nederland, maar in Vlaanderen zijn sociale huurwoningen echt bedoeld als vangnet voor de allerarmsten. Sommige gemeenten hebben daar nog helemaal geen sociale huurwoningen, of slechts een handjevol. De omvangrijke Nederlandse 'volkshuisvesting' wordt door veel Vlamingen gezien als lonkend perspectief.

Vlaamse gemeenten die niet voldoen aan het minimum percentage van 9 procent moeten plannen maken om daar te komen. Dat is vastgelegd in de Vlaamse Wooncode, het equivalent van de Nederlandse Woningwet. Gemeenten die de 9 procent nog niet hebben bereikt, krijgen prioriteit voor hun bouwplannen bij het verdelen van geld vanuit de Vlaamse overheid. De regeling bestaat vooral uit veel praten (polderen kunnen ze ook in Vlaanderen) en subtiele druk uitvoeren. Er zijn geen harde sancties.

Terug naar onze 'Wet Versterking Regie Volkshuisvesting'. Die wet heeft waarschijnlijk meer bestuurlijke slagkracht dan de Vlaamse regeling, maar verandert nog weinig aan de noodzakelijk basishouding van bestuurders en volksvertegenwoordigers om voldoende betaalbare woningen te verdedigen als basisrecht, ongeacht waar je woont. Dat vergt bestuurlijke moed en soms wat meer vuurvaste handen.



Olav Bouts (Docufiller):

Communicatie is geen rocket science, maar systematiek is wel essentieel

Woningcorporaties willen op een goede, duidelijke manier communiceren met hun huurders. Goed documentmanagement is daarbij onmisbaar. Maar daarbij is vaak te weinig oog voor het correct en efficiënt opslaan van beeldmateriaal, terwijl beelden vaak meer zeggen dan woorden. Wat houdt mediamanagement precies in en waarom is dat zo belangrijk voor woningcorporaties? CorporatieGids Magazine sprak erover met Olav Bouts, eigenaar van Docufiller.

Waarom is mediamanagement bij woningcorporaties zo belangrijk?

Woningcorporaties zijn zich bewust van het feit dat het gebruik van beeldmateriaal in corporatieprocessen en huurderscommunicatie een belangrijke rol speelt. Toch ontbreekt het corporaties in de praktijk aan een solide mediabank, of aan te weinig organisatie en structuur in hun beeldenverzameling. Vooral beelden die door medewerkers met hun smartphone worden geschoten of stockbeelden bevatten dikwijls te weinig organisatiestructuur. Wil je situationeel, snel én adequaat kunnen communiceren, dan is een gestructureerde mediabank onmisbaar.

Wat is de essentie van goed mediamanagement?

Een goed georganiseerde mediabank begint bij een structuur die afgeleid is van je communicatiebeleid en ambities. Te vaak zie je dat een mediabank als een middel wordt gezien en dat het niet is ingericht vanuit of aansluit bij het communicatiebeleid van de corporatie. Dat kost onderaan de streep tijd, werkt onplezierig en levert onduidelijkheid in de communicatie op naar huurders. Zonde, want uiteindelijk is communicatie geen rocket science, er moet vooral systematiek aan ten grondslag liggen.

Hoe halen organisaties het maximale uit hun mediamanagement?

Zorg ervoor dat de mediabank centraal wordt beheerd en decentraal toegankelijk is. De al aangehaalde systematiek is ook een voorwaarde om het maximale hieruit te halen. Vanuit die denkwijze is het methodisch toekennen en toepassen van metadata essentieel. Denk daarbij aan informatie over naamgeving, tags en indeling, die aansluit op je manier van communiceren. Dan kom je al een heel eind. Neem bijvoorbeeld metadata of een beeld liggend, staand of vierkant is. Dit heeft invloed op de toepasbaarheid van de afbeelding. Ga je een niveau hoger in mediamanagement, dan kun je kijken naar de resolutie van je beeld. Gebruik je vaak een bepaald beeldkader met een bepaalde resolutie, maar zijn afbeeldingen veelal niet van die grootte, dan roept dat problemen op. Het is dus van belang dat spelregels worden opgesteld en dat iemand periodiek toeziet of deze worden nageleefd. Een mediabank kan namelijk snel een kast worden waar je ongecontroleerd van alles ingooit. Dat is zo gebeurd, maar iedere keer dat je iets wilt gebruiken ben je enorm veel tijd kwijt aan het uitzoeken van wat aanwezig is en waar het ligt.

Welke rol spelen wet- en regelgeving bij mediamanagement?

Wet- en regelgeving zoals de AVG spelen een cruciale rol. Iedereen weet dat je niet zomaar huurders op een foto mag vastleggen, laat staan in communicatie-uitingen mag gebruiken. Dat vereist toestemming waar ook weer systematiek een rol in speelt. Dat geldt ook voor stockfoto's die je niet klakkeloos van het internet mag plukken en gebruiken. Dikwijls zijn deze beelden niet rechtenvrij; steeds vaker voeren eigenaren van zulke beelden controles uit. Als corporatie wil je niet dat je

door instanties of huurders op de vingers wordt getikt, laat staan aansprakelijk te worden gesteld voor boetes of claims.

Wat levert goed mediamanagement een corporatie uiteindelijk op?

Hoe beter je als corporatie je boodschap overbrengt op je huurders, des te beter en makkelijker zij de boodschap begrijpen. De juiste beelden helpen ter ondersteuning van de boodschap om huurders beter te benaderen en meer begrip te kweken voor de boodschap. Daarnaast levert het ook meer werkplezier en tijdswinst op. Hoe fijn is het als je snel en eenvoudig het juiste beeld kunt vinden. Dat voorkomt frustratie bij je medewerkers.

Hoe zie je mediamanagement de komende jaren veranderen bij woningcorporaties?

Gekoppeld aan de snelheid waarmee je als corporatie moet kunnen communiceren, denk ik dat mediamanagement een aparte discipline binnen organisaties gaat worden. Zeker als je bedenkt dat er steeds meer systeemintegraties gaan plaatsvinden en systemen met elkaar gekoppeld worden, is systematiek essentieel.

Haaks daarop zie je – niet alleen bij communicatie-afdelingen van corporaties – een groot verloop en wisseling van medewerkers. Een tastbare verankering van wie wat met beelden mag doen, lijkt mij daarom een noodzakelijke ontwikkeling. Daarbij is beeldmanagement niet iets wat je als corporatie kunt uitbesteden. Als gevolg van de groeiende diversificatie van communicatiekanalen en de steeds kortere termijnen waarbinnen communicatie moet plaatsvinden, is het georganiseerd hebben van beeld geen nice to have, maar een must have.

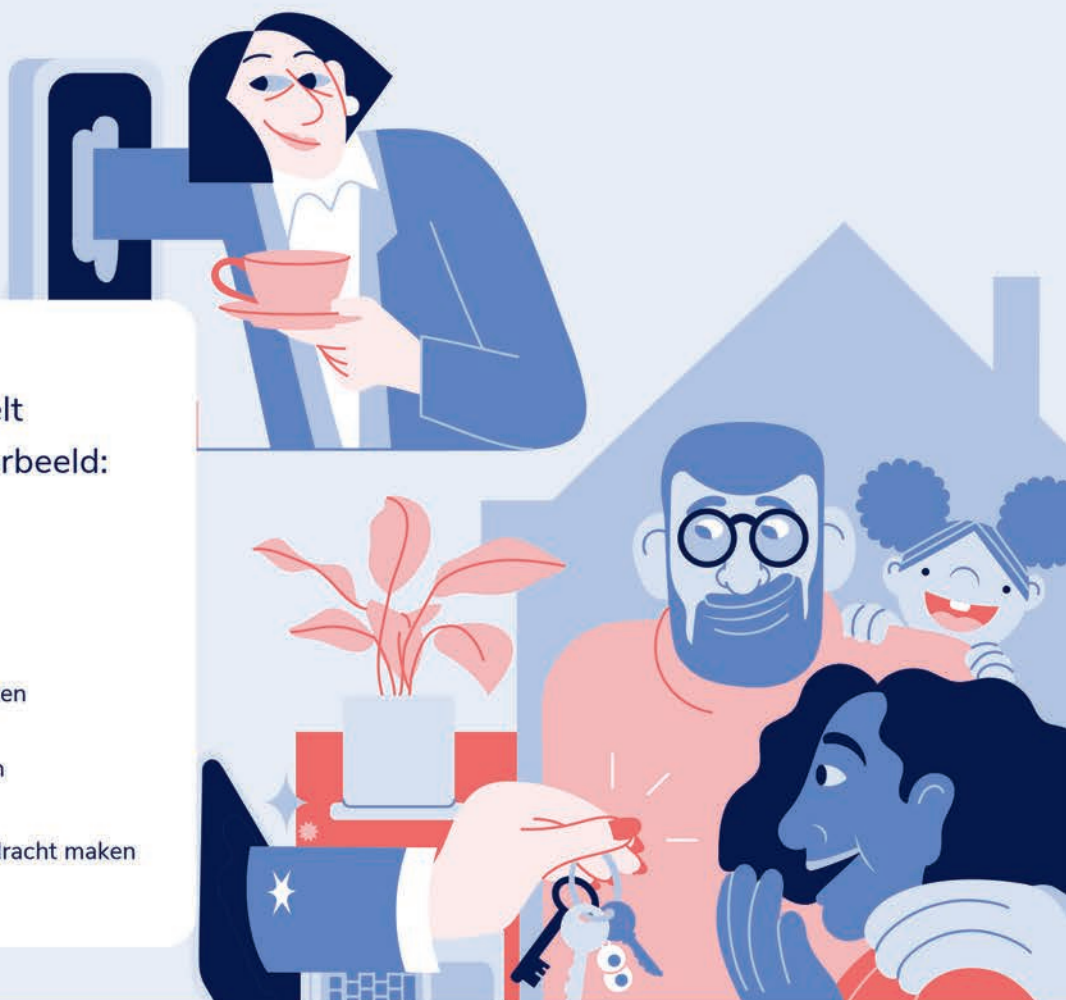


Jouw nieuwe huurder regelt alles online dankzij digitale onboarding

Er moet flink wat gebeuren voordat een woningzoekende een huurder is. Zou het niet **ideaal** zijn als je alle nodige stappen op één plek kunt bundelen, zodat de huurder deze online kan doorlopen? Met de kracht van **zaakgericht werken** maakt Embrace het mogelijk. Ontdek snel de mogelijkheden voor jouw onboardingsproces!

Jouw huurder regelt
alles **online**, bijvoorbeeld:

- ✓ Gegevens controleren
- ✓ Handtekening zetten
- ✓ Serviceabonnement afsluiten
- ✓ Eerste verhuurnota betalen
- ✓ Afspraak voor sleuteloverdracht maken



Wil je meer weten?

Ga naar www.embracecloud.nl/woningcorporaties



Sjak van Drunen (Area)

Breaken met het oude, doorpakken op het nieuwe

De transitie naar de cloud in de corporatiesector is niet te stoppen. Steeds meer corporaties nemen dit als uitgangspunt om data zoveel mogelijk in de cloud op te slaan. Zo ook het Brabantse Area. Toch ziet de corporatie uit Uden nog genoeg uitdagingen als het gaat om technische zaken, security en het voorkomen en beperken van cybercriminaliteit. *CorporatieGids Magazine* sprak erover met Sjak van Drunen, Adviseur Informatisering en Digitalisering, Privacy Officer én Security Officer bij Area.

Op de vraag hoe de cloudstrategie van Area eruitziet, begint Sjak: "Onze strategie kenmerkt zich door twee uitgangspunten: 'Itris tenzij' en 'Microsoft tenzij'. In het verleden heeft Area altijd een best-of-breed-strategie gehanteerd waardoor ons landschap bestaat uit een vijftal kernsystemen die ieder voor zichzelf bovengemiddeld goed zijn. Recente analyse brengt hier geen verandering in omdat de best-of-suite-benadering onze organisatie te veel inperkt. Vandaar 'Itris tenzij'. In het 'Microsoft tenzij'-deel is de afgelopen twee jaar wel een verandering doorgevoerd. Area streeft namelijk naar een situatie waarbij al haar data is ondergebracht in de Microsoft-cloud."

Uitdagingen cloudstrategie

"Deze strategie schept een duidelijke leidraad," gaat Sjak verder. "Toch zien we ook uitdagingen. Denk aan techniek en security. Veel van de traditionele ICT-leveranciers zijn nog niet zover dat zij volledige SaaS-oplossingen bieden. Dat wringt met ons beleid om zoveel mogelijk onder te brengen in de cloud, maar op dit moment zien we geen serieuze alternatieven. Security-technisch is het een feit dat de risico's bij cloud-oplossingen beter te beheersen zijn dan wanneer alles 'on premise' staat. Tegelijkertijd is de impact bij security-incidenten in de cloud vaak groter. Een continue afweging dus."



COENCAD

WONINGBESTAND IN BEELD

**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

Cybercriminaliteit

De dreiging van cybercriminaliteit zal de komende jaren nog meer focus vereisen, legt Sjak uit. “Voor Area betekent dit ook dat we hier extra budget voor uittrekken en nauwer zullen samenwerken met onze partners. Een ander punt is het beschermen van de gegevens van huurders en woningzoekenden. De kans op datalekken ten gevolge van cybercriminaliteit wordt groter. Dat dwingt Area om rollen en rechten strak te regelen. Niet langer mag iedereen alles zien omdat dat zo makkelijk is. Iedereen mag alleen toegang hebben tot de set gegevens die nodig is om het werk te kunnen doen. Als je dan gehackt wordt, is de impact in ieder geval zo klein mogelijk. Ook de legacy die applicaties met zich meedragen is een punt van zorg. Maar ergens moet je breken met het oude en doorpakken op een nieuwe technologiystack. Dat is spannend maar biedt ook enorme kansen om je organisatie klaar te maken voor de toekomst.”

Geen technische uitdaging

Het mooie van kiezen voor een Microsoft 365-oplossing is volgens Sjak dat je minder technische uitdagingen hebt en het relatief makkelijk aansluit op de rest van je applicatielandschap. “Uiteraard moet je bij de vervanging van een oplossing altijd naar je koppelvlakken kijken, maar doordat alles aansluit op de Microsoft-standaarden lag hier geen uitdaging. De grootste technische uitdaging was nog om dertig jaar aan niet-CORA ingericht digitaal archief op een traditionele fileserver op de juiste wijze naar een CORA-compliant inrichting in de Microsoft cloud te migreren. Dat vraagt veel doorlooptijd maar omdat de data al in de maand voor het livemoment werden verplaatst, was ook dat geen probleem. Het grootste deel van het migratieproces hebben we overigens kunnen uitbesteden waardoor wij alleen nog tijd moesten besteden aan 7.500 documenten die niet automatisch gemigreerd konden worden.”



Aanleiding nieuw DMS

Een mooi voorbeeld van doorpakken op het nieuwe is de overstap naar E-Content 365. Sjak: “In het kader van continu verbeteren hebben we ons Document Management System van Van Dinther recent vernieuwd. Hoewel gebaseerd op Microsoft SharePoint, was het tijd voor een upgrade. Bovendien waren er in de loop der tijd vele aanpassingen gedaan waardoor het meer een maatwerkoplossing was geworden dan een generieke oplossing. Van Dinther wees ons op het nieuwe E-Content 365. Volledig gebaseerd op Microsoft 365-bouwstenen waar zij hun markt- en archiveerkennis aan toevoegen. Bijkomend voordeel is dat E-Content 365 is gebaseerd op de CORA 4.1-standaard waardoor we als Area aansluiten bij de sectorstandaard.”

Resultaten

“Van tevoren streefden we een aantal doelen na met de introductie van het nieuwe DMS. Zo wilden we dat het platform intuïtief en snel zou werken met goed vindbare documenten. Ook moest de beveiliging goed zijn en moest het platform AVG-compliant en toekomstvast zijn. Deze doelen zijn behaald. Uit een enquête onder de gebruikers komt naar voren dat ook zij positief zijn over de nieuwe oplossing en dat het een verbetering is ten opzichte van het oude platform.” Sjak besluit: “De intensieve livetraining die we alle medewerkers hebben aangeboden, gecombineerd met een goede nazorg, zal daar zeker aan bijgedragen hebben. Met de afronding van het E-Content 365-project heeft Area nu al haar data in de cloud staan; een belangrijke mijlpaal binnen de cloudstrategie.”

A close-up portrait of Albert van Heugten, a middle-aged man with grey hair and a beard, looking slightly to the right. He is wearing a dark, textured sweater. The background is a soft, out-of-focus light blue.

Albert van Heugten (Wonen Zuid):

Woningcorporaties ontkomen niet aan de komst van de cloud

De tijd dat kantoorautomatisering bestond uit een primair systeem zonder koppelingen en integraties ligt inmiddels ver achter ons. Talloze systemen staan bij iedere corporatie continu met elkaar in verbinding. De opkomst van de cloud maakt dit helemaal een dynamisch speelveld. Hoe zorg je er als corporatie voor dat je IT-landschap binnen deze dynamiek optimaal functioneert en data één waarheid blijven? CorporatieGids Magazine sprak erover met Albert van Heugten, I&A-manager bij Wonen Zuid.

In de afgelopen vijftien jaar is het IT-landschap voor woningcorporaties sterk veranderd, begint Albert het gesprek:

“Waar vroeger iedere corporatie over een primair systeem beschikte zonder koppelingen en integraties, is dat veranderd naar een landschap waarbij voor vrijwel elk taakveld een expertsysteem beschikbaar is. Naast een dominant ERP-systeem is een schil ontstaan waar soms wel tientallen toepassingen op gegevensniveau belang hebben bij dezelfde dataset. Daarnaast moeten we mee in de vaart der volkeren en is de cloud een technologie waar je eigenlijk niet langer omheen kunt. Om die reden zijn we vorig jaar ook overgestapt op de 365-versie van ons ERP-systeem, ter voorbereiding van overstap naar de SaaS-versie in 2024.”

Data als fundament

Kwalitatief goede data zijn voor woningcorporaties een fundament geworden voor de informatievoorziening. “In een landschap waar tientallen applicaties worden toegepast, is het vrijwel onmogelijk om handmatig alle gegevensbronnen synchroon te houden. Een mooi voorbeeld daarvan is onze website. Deze houden we voor wat betreft het woningaanbod ‘te huur’ in sync met het woonruimtebemiddelingsportaal én ons ERP-systeem. Wonen Zuid wil namelijk de bezoeker van de site confronteren met het volledige portfolio, naast ‘te huur’ ook inzicht in het bredere aanbod. De overige 14.000 woningen in exploitatie publiceren we dus ook. Dit is een dataset die dagelijks aan mutaties onderhevig is.”

Eén waarheid

Vanwege de opkomst van SaaS in applicatielandschappen ontstaat een situatie waarbij je op een behoorlijk aantal locaties de expertsystemen laat hosten, vervolgt Albert: “Voor een gemiddelde corporatie die volledig in de public cloud zit, kunnen dat zo tientallen verschillende plekken zijn. Het koppelen van systemen is dan een grote uitdaging. Niet alleen functioneel, maar ook de monitoring op het proces. Een andere uitdaging is het werken vanuit één datawaarheid. Wanneer je verschillende databases hebt, moet je veel informatie handmatig invoeren of overtypen. Bijvoorbeeld bij een nieuwe woning in exploitatie of een huurovereenkomst. Dat is niet efficiënt en zeer foutgevoelig. We hebben daarom gekozen voor DataRotonde. Hiermee borgen wij goed werkende koppelingen én synchronisatie, wat volgens mij de sleutel is om systemen goed met elkaar te laten communiceren.”

Geen interpretatieruimte

Sectorstandaarden zijn daarbij eveneens van groot belang. Albert: “Niet alleen op de koppeling zelf, maar ook op de gegevensdefinities. Wonen Zuid omarmt de sectorarchitectuur en -standaarden. Dat maakt onze informatievoorziening en bedrijfsvoering veel efficiënter. Ik constateer gelukkig dat veel leveranciers CORA en VERA omarmen. Dat is mooi, maar ik zie ook dat ze vaak maar deels overgaan tot adoptie of het versiebeheer niet goed wordt gevolgd. Standaardisatie geeft

geen ruimte voor interpretatie, dus goed en tijdig uitlijnen is mijn oproep. Gebeurt dat niet, dan blijven corporaties met een ‘vakantiestekker’ rondlopen om goed te kunnen koppelen.”



Stap naar de public cloud

De stap naar de cloud is iets waar Wonen Zuid zelf middenin zit. “We hebben vorig jaar de stap naar Dynamics Empire op basis van Microsoft Dynamics Business Central 365 gemaakt,” licht Albert toe. “Daarbij maken we nog wel gebruik van onze eigen private cloud. Naar verwachting trekken we ons ERP-systeem in 2024 naar de public cloud, maar dat vraagt wel dat geen enkele traditionele koppeling meer in exploitatie mag zijn. We zijn ver met het traject en bouwen de laatste koppelingen momenteel om. Wat zo’n project zoal vraagt van onze samenwerking met softwarepartners? Het is een enorm intensieve klus waar je met meerdere partijen gelijktijdig aan moet werken. Denk aan onze softwareleveranciers, maar ook aan DataRotonde die ondersteunt in de coördinatie van het project.”

Databronnen scheiden

Voor woningcorporaties is het niet een vraag of je gebruik gaat maken van de cloud, maar wanneer, sluit Albert af. “Je ontkomt er niet aan, de ene na de andere applicatie maakt de beweging naar de cloud. Dat betekent dat je je nu al moet voorbereiden. Begin op tijd want doorlooptijden zijn lang, projecten complex en arbeid en specialisaties schaars. Op de langere termijn zie ik hierdoor een landschap ontstaan waarbij databronnen van applicaties gescheiden worden. Een belangrijke architectuurwijziging waarbij je een breed toepasbare databron krijgt waar je applicaties op aansluit. De initiatieven liggen er al, ze moeten alleen nog in de sector landen.”

Aareon Tobias 365

Bewezen, innovatief
en klaar voor de
toekomst!

Op dit moment maken al 28 woningcorporaties gebruik van Tobias 365 en beheren zij in totaal 215.000 VHE.

Bent u de volgende?

Kijk op **www.aareon.nl**
voor meer informatie of
neem contact op met uw
accountmanager!





Annette Mulder (Lefier):

Tachtig procent toekomstige huurders tekent nu het contract digitaal

Huurders en woningzoekenden zijn digitale processen niet schuw. Corporaties spelen op die verwachtingen in door steeds meer klantprocessen te digitaliseren. Zo pakte woningcorporatie Lefier uit Groningen en Drenthe het onboardingsproces aan in het project Digitaal Verwelkomen. Wat was de aanleiding en wat levert het op? CorporatieGids Magazine sprak erover met Annette Mulder, medewerkster online dienstverlening.

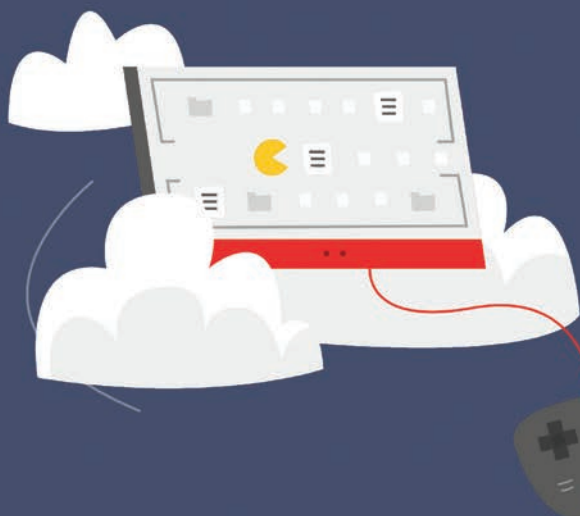
Met het project wilde Lefier in eerste instantie het proces voor het tekenen van een contract efficiënter maken. Annette: "Als toekomstige huurders hun huurcontract digitaal tekenen, blijft er meer tijd over voor huurders die dat niet digitaal kunnen. Net toen wij dit proces samen aan het uittekenen waren, begon de coronaperiode en kwam dit digitaliseringsproject in een stroomversnelling. Iedereen zag nu zelf de voordelen van online dienstverlening in de praktijk. De coronapandemie heeft ons op die manier dus wel geholpen."

Wijziging processen

"Het digitaal onboarden van nieuwe huurders begint door het contract, na controle van de documenten, meteen in het primaire systeem in te voeren," zegt Annette over de gewijzigde processen. "Daardoor wordt 'Digitaal Verwelkomen' automatisch gestart. Huurders ontvangen alle documenten – waaronder het contract en de eerste verhuurnota – in hun klantportaal en kunnen daar alles tekenen, betalen en terugvinden waardoor alles in één keer kan worden afgehandeld."



www.hersense.nl



her**sense**



Advies – Implementatie – Beheer
Wij maken ICT leuk!

SLIMMER

BETER

SNELLER

24**RÔSA**

DE SPECIALIST IN HUURDERTEVREDENHEID OP
HET GEBIED VAN DAGELIJKS ONDERHOUD

IEDERE HUURDER,
EEN TEVREDEN HUURDER



24ROSA.NL

085-1057779

CONTACT@24ROSA.NL

En doordat de documentcontrole al heeft plaatsgevonden, is de kans dat het contract uiteindelijk niet wordt getekend heel klein. Mocht het om wat voor reden dan ook alsnog niet doorgaan, dan verwijderen we alles weer uit het systeem. Dit vinden we een aanvaardbaar risico. Dit is een grote wijziging ten opzichte van de oude situatie waarbij veel meer menselijk handelen betrokken was voor zaken als het sturen van het contract en de nota.”

Niet alles digitaliseren

“Veel is gedigitaliseerd wanneer we een nieuwe huurder verwelkomen, maar niet alles,” gaat Annette verder. “Als de woningzoekende de woning heeft geaccepteerd, nemen we telefonisch contact op en leggen we uit hoe het proces van het tekenen in zijn werk gaat. Tijdens dit gesprek kunnen we ook peilen of iemand dit wel of niet digitaal kan of wil. Verder moet de afdeling Verhuur de documenten handmatig uploaden. Dit zorgt ervoor dat de documenten automatisch worden opgeslagen in het digitale archief en naar het klantportaal worden gestuurd. De sleutel overhandigen we vrijwel altijd persoonlijk in de woning. Dit doen we bewust en op advies van onze huurders. Tijdens de coronaperiode konden ze hun sleutel uit een sleutelkluisje halen en dat werd als plezierig ervaren. Daarom houden we vast aan een ‘warme’ overdracht van de sleutels.”

Voordelen medewerkers en huurders

“De verwachte voordelen voor zowel medewerkers als huurders zijn gelukkig uitgekomen,” blikt Annette terug. “Medewerkers hoeven minder handmatig te doen omdat bijvoorbeeld bestanden automatisch in het digitale archief worden opgeslagen en naar het klantportaal worden gestuurd. Het e-mailverkeer in het proces start ook automatisch op en de eerste huurnota kan direct via iDEAL worden betaald. En huurders kunnen nu het contract op hun eigen moment tekenen, snel de eerste huurnota voldoen en een betaalwijze kiezen. Door dit vernieuwde proces zien zij in hun klantportaal ook wat ze nog meer digitaal kunnen regelen zoals het wijzigen van gegevens, verschillende aanvragen indienen en reparaties melden.”

Resultaten

“In maart 2021 zijn we live gegaan met dit digitale proces. Opvallend is dat inmiddels al ruim tachtig procent van de toekomstige huurders het contract digitaal tekent. Bovendien zijn de aantallen van andere digitale aanvragen gestegen. De adoptie van dit digitale onboardingsproces verliep soepel. Ik denk dat dat vooral komt omdat het proces in nauw overleg tussen onze afdeling Verhuur en Embrace – de leverancier van ons klantportaal – is ingericht. En natuurlijk helpt het dat wij al langer met Embrace samenwerken en meer systemen van hen in gebruik hebben. Een nieuwe

werkwijze is altijd wennen, maar na een paar weken was iedereen enthousiast over de snelheid waarmee het proces nu doorlopen kan worden.”

Gewoon beginnen

Voor andere corporaties die het onboarden van nieuwe huurders willen digitaliseren, heeft Annette enkele tips: “Denk vooral niet te moeilijk. Er zijn altijd redenen te bedenken om niet van start te gaan. Wij zijn uiteindelijk gewoon begonnen. Huurders die niet digitaal vaardig zijn of om een andere reden niet digitaal kunnen tekenen, kunnen altijd op een andere manier bij ons terecht en dat blijft ook zo. Maar de groep die het wel kan, heeft hier zelf ook profijt van en zo ontstaat ruimte om meer aandacht te geven aan huurders die dat nodig hebben.”



Digitaal vaardige huurders

“We lezen en horen regelmatig dat een groot deel van de huurders niet digitaal vaardig zou zijn,” besluit Annette. “En ik vind ook zeker dat we aandacht moeten hebben voor deze groep huurders. Maar laten we niet denken dat onze huurders per definitie minder vaardig zijn op dit gebied dan de rest van de bevolking. Dat blijkt ook wel uit de inmiddels ruim tachtig procent van onze nieuwe huurders die het contract online tekent in hun eigen klantportaal.”



Andrea van der Vaart en Marnix Ferwerda (Chaptr2):

Veranderbereidheid aanpakken om ICT-projecten écht te doen slagen

Ieder jaar implementeert de sector honderden, zo niet duizenden, nieuwe systemen en releases. Maar niet ieder project bereikt zijn beoogde resultaat. Het wordt gezien als een ICT-feestje, de business wordt niet betrokken of er wordt onvoldoende nagedacht over de toekomst. Hoe doe je dit als organisatie wel op een goede manier, zodat je beoogde doelen bereikt en investeringen in tijd en geld renderen? *CorporatieGids Magazine* sprak erover met Managing Partners Andrea van der Vaart en Marnix Ferwerda van Chaptr2.

Jullie stellen dat corporaties bij implementaties ‘nog niet voldoende doorgedacht hebben naar de toekomst’.

Waar blijkt dat uit?

Tijdens de selectie van een nieuw ERP- of CRM-systeem is het belangrijk dat de corporatie weet wat de visie op klant-

bediening of het toekomstige applicatielandschap is. Dit kan gebruikt worden bij de uitvraag en beoordeling. Op die manier maakt de corporatie de juiste keuze voor de lange termijn, alleen ontbreekt dit soms. Wat ook voorkomt, is dat de corporatie vergeet dat bij een nieuw systeem en functionali-

teiten de beheerorganisatie op orde moet zijn. Denk aan functioneel beheer, kerngebruikers en proceseigenaren; die bepalen vaak het succes van een implementatie. Als laatste zien wij dat de aanschaf van nieuwe functionaliteit wordt gedreven door een enthousiaste, innovatieve ICT-afdeling. De implementatie gaat dan technisch goed, maar de adoptie door de organisatie blijft achter. Bijvoorbeeld omdat ze niet genoeg betrokken zijn of niet weten hoe de functionaliteit toegepast kan worden.

Wat voor gevolgen heeft dit zoal?

Als de beheerorganisatie niet op orde is, kan dat een valse start betekenen na de livegang van bijvoorbeeld een ERP-systeem. We zien in de nazorgfase dat de leverancier nog een periode aanwezig is om de corporatie te helpen, maar daarna komt het al snel op de beheerorganisatie zelf aan. Als die niet op orde is, vallen medewerkers terug in hun oude werkwijzen, wordt het systeem niet optimaal gebruikt en worden vooraf gestelde doelen niet gehaald. Zonde van de tijd, geld én gemiste kansen.

Hoe kan het dat er juist veel aandacht is voor de technische implementatie, maar de organisatie juist achterblijft?

Zoals eerder toegelicht wordt vaak een nieuwe release of applicatie geïnitieerd vanuit de IT-afdeling. Of als de vraag vanuit de business is gekomen, wordt de implementatie zelf als een ICT-feestje gezien. Het gebruiksklaar maken van de software is immers een technische aangelegenheid. De business ziet dus vaak onvoldoende in dat zij bij de inrichting en acceptatie ook een grote rol te vervullen hebben. Daarnaast trekken sommige ICT-afdelingen ook zelf dit soort implementaties naar zich toe, omdat ze dit in het verleden altijd zo gedaan hebben, het van hen wordt verwacht door het management of omdat ze zelf niet goed weten hoe zij de business in hun rol moeten zetten.

Wat houdt het belangrijker maken van het verandercomponent bij corporaties in?

Het begint met de juiste medewerkers van een organisatie bij elkaar brengen om de gewenste verandering duidelijk in beeld te krijgen. Waar lopen we in de huidige situatie tegenaan? En wat zien we op ons afkomen waardoor van de organisatie iets anders verwacht wordt in de komende periode? Het zal per organisatie verschillen, maar we zien dat corporaties op zeven verschillende vlakken – wij noemen ze vaak speerpunten – stappen moeten maken: begrijpen wat standaardisatie inhoudt, continu verbeteren, de beheerorganisatie, digitaal DNA van medewerkers, het belang van data en het sturingsmodel, een toekomstbestendig applicatielandschap én awareness voor privacy en informatiebeveiliging.

Hoe pak je zo'n verandering vervolgens aan?

Wij hebben een veranderaanpak ontwikkeld langs de benoemde speerpunten. Daarbij werken wij met een leidend team voor de gehele verandering en aparte speerpuntenteams. Deze teams bestaan uit medewerkers uit de hele organisatie, van management tot werkvloer, van ICT tot en met de vakmannen.

De aanpak – en daarmee ook direct de eerste uitdaging – begint met het opstellen van het veranderverhaal met de juiste medewerkers. Waarom moet er veranderd worden? Kloppen de genoemde speerpunten? Wat brengt dit de organisatie en welke doelen willen we hiermee bereiken? Door het opstellen van een eenduidig veranderverhaal, kan dit ook goed uitgedragen worden. Hierbij helpt een visuele uitwerking vaak, zodat de sleutelfiguren hier goed in worden ondersteund. Een andere uitdaging is om goed in beeld te krijgen wie de stakeholders zijn voor het veranderverhaal en daar gerichte communicatie voor te organiseren.

Vanuit de visie en stakeholderanalyse wordt uitgewerkt hoe de gestelde veranderdoelen gehaald gaan worden. Daarbij moet het niet een groot cultuurverandertraject worden, maar hands-on blijven om resultaten te behalen. Vanuit de speerpunten maken wij kleine stappen richting de veranderdoelen. Het gebruik van kleine stappen om steeds zichtbare successen te vieren is key.

Wat levert dit een corporatie onderaan de streep op?

Dat hangt natuurlijk af van het veranderverhaal en de gekozen speerpunten, maar we kunnen op basis van onze ervaringen bij trajecten een paar veelvoorkomende winsten noemen. Denk aan ICT en business die meer samenkomen, acceptatie van vernieuwing, ICT-projecten die succesvoller worden uitgevoerd, meer werkplezier en meer wendbare organisaties die beter intern samenwerken. Maar het belangrijkste resultaat is dat de organisatie klaar is voor verandering. Een nieuw systeem of release is niet meer iets van de IT-afdeling, maar van iedereen. Door deze aanpak staan alle neuzen dezelfde kant op, en wordt er actief meegedacht en gedaan vanuit de hele organisatie.

Wat zijn daarbij volgens jullie de belangrijkste do's?

Maak het niet te groot en abstract. Dus geen watervalmethode, maar omarm lean en agile werken. Zorg daarbij voor de juiste medewerkers en geef ze het vertrouwen. Zorg ook voor een goede stakeholdersanalyse en betrek de juiste mensen. Iedereen die mee wil denken en doen, moet dat kunnen. Het belangrijkste voor acceptatie is immers dat je het samen doet.

A woman with curly brown hair and glasses is sitting in a modern green armchair. She is wearing a brown blazer over a black shirt and black pants. She is holding a black smartphone to her ear with her right hand. The background is a bright, modern interior with large windows and a painting on the wall.

Sandra Seghers (Thuisvester):

Ondermijningsgevaar bij woningcorporaties groeit door druk op woningmarkt en maatschappelijke problematiek

Illegale drugs, prostitutie, onderverhuur van stash en safe houses, fraude of witwassen: het thema ondermijning bij woningcorporaties is ontzettend breed en wordt steeds actueler. Maatschappelijke issues zoals het woningtekort, inflatie en energiecrisis doen dit gevaar alleen maar toenemen. Hoe wapen je hier als corporatie tegen, wat vraagt dat van samenwerking met ketenpartners en hoe kun je data inzetten om ondermijning de baas te zijn? CorporatieGids Magazine sprak erover met Sandra Seghers, Specialist Ondermijning bij Thuisvester.

Voordat Sandra zo'n vier jaar geleden met ondermijning aan de slag ging bij Thuisvester, was ze ruim achttien jaar actief als wijkagent bij de politie in Oosterhout. "Vanuit mijn functie als wijkagent werkte ik al veel samen met Thuisvester. De afgelopen jaren is het onderwerp steeds prominenter op de agenda komen te staan. Mijn 'blauwe bloed' is daarbij een groot voordeel. Door mijn ervaring als wijkagent beschik je toch over een gezonde dosis achterdocht wat nodig is om ondermijning goed aan te kunnen pakken."

Fraude

"Binnen onze organisatie kennen we drie soorten ondermijning," vervolgt Sandra. "Zo heb je alle vormen van onrechtmatige bewoning, doorverhuur én gebruik van de woning zonder toestemming van de eigenaar, diverse vormen van bedrog doordat de werkelijkheid anders wordt voorgesteld op papier of digitaal én het witwassen van verkregen gelden in een sociale huurwoning. Dat is direct ook een van de uitdagingen met het thema; het is zo divers en breed dat het lastig is om iedereen hier bewust van te laten zijn."

Daarbij is het gevaar dat de onderwereld zich met de bovenwereld mengt niet louter hypothetisch, weet Sandra uit ervaring. "Thuisvester is samen met een aantal andere woningcorporaties een aantal jaren geleden slachtoffer geworden van fraude. Zulke incidenten zijn verre van prettig te noemen en laten ons zien dat we alert moeten zijn op de gevolgen die het met zich meebrengt. Bij ondermijning moet je ook denken aan veiligheid, bijvoorbeeld medewerkers die door agressieve huurders worden uitgescholden. Maar medewerkers kunnen ook gechanteerd worden om informatie te delen. Hoe bescherm je hen daartegen, hoe ga je met kwetsbare collega's om en hoe borg je hun veiligheid? Vragen waar niet direct een oplossing op te geven is, omdat het afhankelijk is van heel veel factoren. De vraag is meer; hoe ga je daar als werkgever mee om en durf je er ook oog voor te hebben?"

Extra centje

Ondermijning is een hot topic en steeds meer organisaties investeren in de bestrijding hiervan. "De vraag is dan wel, wordt het meer of zien we het nu omdat we er meer in investeren? Anderzijds maakt dat maatschappelijke ontwikkelingen en de energiecrisis hier ook een grote rol spelen. Kwetsbare huurders worden continu benaderd door criminelen om een extra centje te verdienen. Daarin zijn verschillende variaties mogelijk. Denk aan de opslag van drugs, wapens of geld in een kamer die wordt onderverhuurd, het exploiteren van een hennepkwekerij in een woning of – vrijwillig of gedwongen – prostitutie. Voor corporaties is de schade aan de woning

na een ontmanteling van een hennepkwekerij vaak groot. Bij het aantreffen van harddrugs kan de woning zelfs voor een bepaalde periode bestuurlijk worden gesloten. Hierdoor kunnen we de woning een lange tijd niet verhuren, wat een directe kostenpost is. Onderschat daarnaast ook de kosten voor juridische ondersteuning niet."

Noord-Brabant als risicogebied

Thuisvester probeert zich zoveel mogelijk te wapenen tegen ondermijning door te investeren in voorkomen en genezen. "Als we kijken naar de onlangs gepresenteerde Onderwereldkaart van Nederland, is de provincie Noord-Brabant een risicogebied. We zien dat de overlast door drugsgebruik, het aantreffen van drugs in een woning en alle gelieerde criminaliteit die ermee gepaard gaan hier heel aanwezig is. Dat betekent dat we samen met onze netwerkpartners moeten investeren op ondermijning. Ieder vanuit zijn eigen discipline. De aanpak van Weerbare Wijken is daar een mooi voorbeeld van. Hierin gaan we samen met gemeente en politie aan veilige, leefbare en vitale wijken werken, waarbij de regie bij de gemeente ligt. De kracht zit hem echt in de samenwerking."

Bewustwording

De eerste stap om je als organisatie te wapenen tegen ondermijning, is bewust te worden van het gevaar. Sandra: "Het is een strategisch risico dat op allerlei vlakken de nodige aandacht verdient. Binnen de organisatie, maar ook inspelend op de ontwikkelingen in de maatschappij. Ondermijning is een thema dat altijd in ontwikkeling zal blijven. Door middel van een proactieve en reactieve aanpak kun je een heleboel ondervangen, maar je zult het nooit volledig waterdicht krijgen."

Creatieve woningzoekenden

Op de vraag wat een proactieve en reactieve aanpak precies inhoudt, vertelt Sandra: "We proberen continu meldingen en signalen op te vangen. Dat doen we met de verschillende afdelingen samen. Zo biedt en wijst de afdeling Verhuur woningen aan en toe. Voor hen is het belangrijk om goed naar de benodigde documenten te kijken om frauduleus handelen op tijd te herkennen. Door de druk op de woningmarkt zien we namelijk dat kandidaten erg creatief zijn om toch maar zo snel mogelijk een woning te bemachtigen. Dat terwijl Thuisvester zich juist actief inzet om zoveel mogelijk bij te dragen aan een eerlijke woonverdeling en woningen toewijst aan de doelgroep huishouders die geen andere mogelijkheden hebben. Echter zijn er zelfs bureaus actief waar je tegen betaling een document kunt laten opstellen die niet overeenkomt met de werkelijkheid. Met als doel om toch maar zo snel mogelijk een woning te krijgen."

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



Woonfraude

Thuisvester heeft er onder andere voor gekozen om met een team Woonfraude meer in te zetten op de aanpak van dit thema. "In de toekomst stappen we over naar gebiedsgericht werken, waardoor dit mogelijk tot een andere samenstelling en werkwijze zal leiden. Momenteel bestaat het team uit een woonconsulent, een wijkbeheerder en een jurist. De aanpak vergt een andere expertise en inzet, maar ook om een andere vorm van dossieropbouw dan bijvoorbeeld een overlastdossier. Zo kunnen we snel en adequaat inspelen op de signalen en kunnen we de woonconsulent en wijkbeheerder meer laten investeren op andere casuïstiek. Uiteraard zijn zij ook nodig om signalen tijdig te herkennen en vast te leggen. Hierbij proberen we zoveel mogelijk rechtszaken te voorkomen, door in een vroeg stadium een confrontatiegesprek aan te gaan met de huurder. Dat resulteert soms in het feit dat bij het

aanschrijven en aanspreken op het niet bewonen van het gehuurde, alsnog per direct bewoning wordt gerealiseerd. Een officiële waarschuwing maakt daar dan ook deel van uit. Het is dus casusafhankelijk voor welke methodiek er wordt gekozen. Bij aantoonbare onderverhuur en onrechtmatig gebruik van de woning starten we wel altijd de gerechtelijke procedure om ontbinding van de huurovereenkomst te bewerkstelligen."

Informatie snel delen

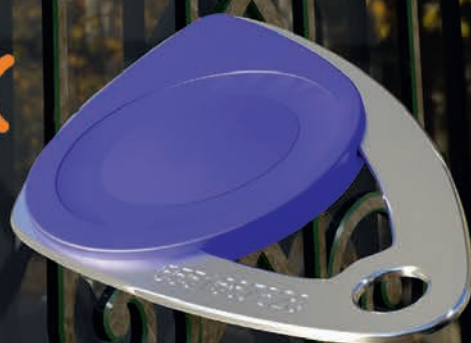
"Zoals gezegd is de samenwerking met netwerkpartners daarbij cruciaal. Voor Thuisvester betekent dit onder andere dat we in de gemeente Oosterhout een convenant voor de aanpak van overlast hebben getekend. Op die manier is het delen of opvragen van informatie bij elkaar juridisch geregeld en geborgd. Het begint al bij het opvragen van de Basis-

The logo for intratone, with the word 'intratone' in a sans-serif font. The 'o' in 'tone' is stylized with a blue dot and a curved line, resembling a speech bubble or a signal wave.

Op afstand de beste

NAAMPLAATJE AANPASSEN? **DIGITAAL, ONLINE & DRAADLOOS**

DRAADLOZE VIDEO
INTERCOMS VOOR
APPARTEMENTEN



www.intratone.nl

registratie Persoonsgegevens, om te kijken wie er nu daadwerkelijk in onze huurwoning woonachtig zijn als er specifieke signalen komen. Voor de gemeente leidt dit veelal ook tot een adresonderzoek. Er wordt ook gekeken of er sprake is van een uitkering op het adres en zo kan het ook voorkomen dat een onderzoek wordt gestart naar uitkerings- of zorgfraude. Met de andere gemeenten waar Thuisvester woningen heeft, zijn we nog in gesprek over de aanpak van overlast en in welke vorm we dat gaan doen. Dat zijn positieve ontwikkelingen.”

Ondermijning signaleren

Het signaleren van ondermijning is in de eerste plaats een taak van de wijkbeheerder, legt Sandra uit. “Deze persoon is veel fysiek in de wijk aanwezig en heeft veel direct contact met onze huurders. Maar ook medewerkers van onze klantenservice, verhuurafdeling, servicemedewerkers, opzichters, aannemers en de huuradministratie kunnen signalen opvangen. Het is dus belangrijk dat je iedereen meeneemt in het herkennen van signalen van ondermijning en een meldpunt creëert waaruit een onderzoek kan worden gestart.”

Sandra geeft een voorbeeld: “Stel dat een buurtbewoner belt dat hij de eigenlijke huurder al langere tijd niet heeft gezien. Deze leefde teruggetrokken, maar nu worden er andere personen met grote auto’s bij de woning gezien met tassen. Veelal in de late avond of nacht. De buurtbewoner vertrouwt

het niet en trekt aan de bel. Zulke signalen zijn vaak van onschatbare waarde en is het begin van een dossier. Daarom kunnen wijkbewoners – ongeacht of zij huurders zijn van Thuisvester – hun signalen kenbaar maken als zij iets signaleren of vermoeden. Hiervoor kunnen ze niet alleen bij de politie of gemeente terecht, maar ook bij ons. We merken dat men bij twijfel het makkelijker vindt een situatie bij Thuisvester te melden.”

Proactief door data

Thuisvester onderzoekt momenteel hoe data kunnen helpen misstanden beter te signaleren. “Datagestuurd werken is een tool die we willen gebruiken en inzetten voor de aanpak van ondermijning. Bijvoorbeeld voor het proactief opmerken van ondermijningssignalen, het maken van leefbaarheidsanalyses en het inschatten van de kans op woonfraude.”

Groeiend ondermijningsgevaar

Gezien de huidige maatschappelijke ontwikkelingen en de krapte op de woningmarkt, verwacht Sandra dat ondermijning een steeds belangrijker thema gaat worden voor Thuisvester. “Ik verwacht eerlijk gezegd dat de hoeveelheid cases gaat groeien. Zolang er nog genoeg te verdienen valt met ondermijnend gedrag, blijft dit bestaan. De pakkans is relatief laag, maar door met z’n allen meer de focus te leggen op de aanpak van ondermijning, gaat dit uiteindelijk wel z’n vruchten afwerpen.”



De kleur van klantgerichtheid is Oranje



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

Ik had het geluk 2023 te mogen starten met een bezoek aan de nieuwjaarsreceptie van Koning Willem-Alexander en Koningin Maxima. Het was een behoorlijk unieke ervaring. Natuurlijk is het gemakkelijk te denken dat dit komt vanwege de aankomst met politie-escorte, de twee rijen medewerkers door wie je lachend wordt begroet bij binnenkomst, of omdat het paleis zoveel pracht en praal toont. Begrijp me niet verkeerd, ik heb mijn ogen uitgekeken. Werkelijk. Ik vond het zeker bijzonder om als normale burger ineens je televisie tot leven gewekt te zien. BN'ers bij de vleet: leden van het koninklijk huis, politieke kopstukken en allerhande notabelen. Dames in chique middagjapon en heren in keurig donker pak. En toch was dat het niet waardoor ik de ervaring uniek vond en het was ook niet de reden waarom ik me speciaal voelde voor een paar uurtjes. Ik was even klant van het koningshuis en ik zag de drie standaard klantenservicelessen in hun formidabele eenvoud voorbij komen. Graag neem ik jullie daarom mee op mijn klantreis. Maak aantekeningen. Dit is bruikbaar!

Les 1: Zorg voor een persoonlijke begroeting en stel je klant op zijn gemak

Ik kwam wat oververhit binnen, geloof ik. Nog half bezig mijn uitnodiging lopend en met één hand terug te stoppen. Of moest ik de uitnodiging binnen ook nog aan iemand laten zien? Ik had het tig keer vooraf gelezen maar ik kon me niet meer herinneren wat ik moest doen. Een duidelijk gevalletje 'van mijn à propos gebracht'. Tegelijkertijd probeer ik niet over de trap te struikelen en de vriendelijke aanwijzingen die gegeven worden om de goede kant op te lopen in me op te nemen en niet al te ontregeld over te komen. Ik denk dat ik binnenkwam alsof ik me kwam melden voor het treffen van een betaalregeling in verband met een huurachterstand. En daar stond ze dan, de doorgewinterde hospitality topper. Met een grote glimlach: "Ah, mevrouw Welzijn, daar bent u. Wat ontzettend fijn dat u er bent. Ik loop wel even met u mee." Mijn mond viel open van verbazing. Natuurlijk ben ik erop getraind te weten dat het noemen van de naam van je klant voor instant verbinding en rust zorgt. Ik was alleen even vergeten hoe ongelooflijk goed het voelt juist als je even ongemakkelijk bent.

Les 2: Laat zien dat je je verdiept hebt in je klant

Koningin Maxima keek me op enig moment met warm oogcontact aan en zei: "Ik was onder de indruk van uw levensverhaal. Hoe gebruikt u dat in uw werk als bestuurder?" Eerlijk is eerlijk. Vooraf dacht ik dat de leden van ons koningshuis die zoveel mensen zien in binnen- en buitenland geïnteresseerd zijn in algemeenheden. Je kunt al die mensen toch nooit kennen. Ik zou het begrijpen. Hoe ongelooflijk verrassend was het daarom dat ze er blijk van gaf zich in mij verdiept te hebben. Dat was wel even een wow-momentje!

Les 3: Sluit aan bij de beleving van de klant en zet 'm op z'n praatstoel

Als doorgewinterde klantenservicemedewerker weet je soms al na drie zinnen wat je klant gaat vragen en wat het antwoord is. Je trapt makkelijk in de valkuil dat je vooral aan het zenden bent. Niet op de Nieuwjaarsreceptie: "Hoe denkt u over de aanpak van dakloosheid?" Ze hadden er ook voor kunnen kiezen om hun visie te geven. Ik weet zeker dat ik het interessant zou hebben gevonden om te horen. Maar, zelf het podium krijgen is toch eigenlijk veel leuker. Ik mocht het jaar dus starten met een herinnering aan de les hoe weinig er eigenlijk voor nodig is om je klant een gouden contactmoment te bezorgen. Mijn goede voornemen is dan ook meer Oranje in onze dienstverlening te brengen. Leve de klant, hoera, hoera hoera!



AANBOD
PLATFORM

APP VOOR WONINGZOEKENDEN



*Scan de QR-code en ontdek
de ervaring en resultaten
van Woning in Zicht en
andere corporaties*



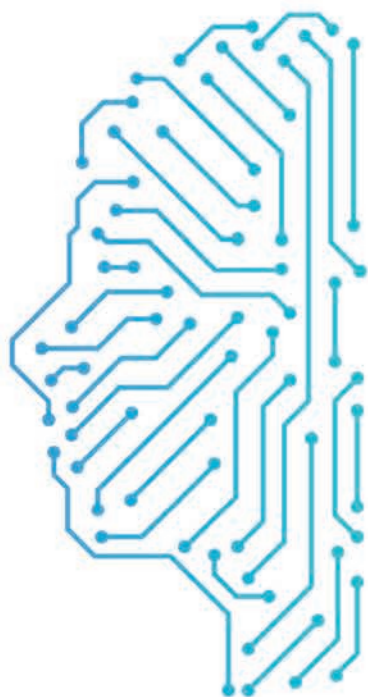
WAARDERING VAN
WONINGZOEKENDEN

4.6



RUIM **81.000** DOWNLOADS

De impact van Artificial Intelligence in het ERP op de woningcorporatiemarkt!



SAMEN KOMEN WE VERDER

Nieuwsgierig?

Volg 21 maart om 13:15 uur onze kennissessie op CorporatieGids LIVE en wij leggen het graag aan u uit.