



Marieta Peek, Woningstichting Putten: 'ICT-keuzes verbinden met strategische doelen en gewenste resultaten'

De corporatiesector wordt geleidelijk aan steeds bedrijfsmatiger. "Een goede zaak," zegt Marieta Peek, directeur-bestuurder van Woningstichting Putten. Een gesprek over het verbinden van ICT, strategie en bedrijfsvoering op één A4.

Marieta werkt ruim tien jaar in de corporatiesector, maar was daarvoor werkzaam in verschillende branches in de commerciële sector, onder meer bij een ICT-detacheerder. In de corporatiesector werkte ze eerst twee jaar als manager Wonen bij een corporatie in Deventer en vervolgens acht jaar als manager Wonen en Strategie bij Provides in IJsselstein. Sinds maart 2015 is ze directeur-bestuurder van Woningstichting Putten. "De toegevoegde waarde ten opzichte van de commerciële sector is dat we ons puur inzetten voor maatschappelijke resultaten; goed en betaalbaar wonen."

Bedrijfsmatig

De 43-jarige bestuurder heeft een bedrijfskundige achtergrond. "Ik juich het toe dat de corporatiesector zich steeds meer van zijn bedrijfsmatige kant laat zien," zegt ze. "Er is meer oog voor efficiency en kostenverlaging enerzijds en het verbeteren van je resultaten anderzijds. Dat is best een uitdaging, want de druk om te willen vernieuwen en verbeteren moet vanuit jezelf komen. In het algemeen hebben corporaties te maken met wachtlijsten: de klant is er al, die druk voelen wij niet. Ik ben natuurlijk niet blij met de verhuurderheffing, omdat dit geld niet terugvloeit naar de volkshuisvesting. Dat we echter te maken hebben met meer financiële druk, vind ik niet erg."

Lat ligt hoog

Woningstichting Putten boekt met haar lage bedrijfslasten al een paar jaar mooie resultaten in de Aedes benchmark. Een kleine corporatie met 2000 woningen, sterk lokaal verankerd en in goede harmonie samenwerkend met alle stakeholders. Op de vraag of Marieta na haar start comfortabel achterover kon leunen, zegt ze: "Als je ergens nieuw binnenkomt en er zijn problemen, maak je snel slagen als je die oplost. Bij Woningstichting Putten lag de lat juist enorm hoog. Ervoor zorgen dat je het goede niveau weet te behouden, is dan minstens zo uitdagend, zeker in een wereld die zo snel verandert. Op die dynamiek willen wij blijven aanhaken."

Woonvisie

Ze vervolgt: "Natuurlijk hebben wij daarbij ook onze 'gewone' volkshuisvestelijke uitdagingen, zoals voldoende beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit van ons bezit. Op basis van de woonvisie Putten die in 2015 is herijkt, maakten wij een vertaalslag naar ons strategisch voorraadbeleid. De basis is op orde, maar we hebben meer focus gelegd op bijvoorbeeld betaalbaarheid en het aantal toe te voegen woningen in de komende jaren. Daarnaast is een scherpe focus behouden op duurzaamheid, leefbaarheid en zorg- en welzijn. Nu extramuralisering meer concreet is geworden, kun je beter anticiperen op de effecten voor je doelgroepen."

Beschikbaarheid en betaalbaarheid

Over beschikbaarheid zegt ze: "De druk op de sociale woningmarkt in Putten is erg hoog. Onze jaarlijkse stroom

aan nieuwbouw begint op te drogen dus zijn we volop aan het acquireren. Wij hebben zelf geen grondposities en ook de gemeente Putten heeft beperkt grond beschikbaar. Dat is een krachtenveld die wel wat uitdagingen met zich meebrengt." Ook in Putten is betaalbaarheid een issue. "Onze huurincasso's zijn licht gestegen. Mensen hebben het moeilijk, vandaar ook dat we dit jaar alleen een inflatie huurverhoging doorvoeren en een groot deel van de huren hebben afgetopt."

Kwaliteit

Over de kwaliteit van het bezit zegt Marieta: "We moeten er hard voor aan de slag, maar onze ambities op duurzaamheid – een gemiddelde energie-index tussen 1,2 en 1,4 ('label B') – gaan we wel halen. Nul-op-de-meter-woningen hebben we nog niet, het is gezien de benodigde investeringen nog niet maatschappelijk verantwoord om complete schillen van ons bestaande bezit, die kwalitatief nog goed zijn, te vervangen. Voor nieuwbouwprojecten kijken we wel of we meer energie-neutrale (NOM)-woningen kunnen realiseren. We leggen ons voor nieuwbouw de ambitie op om tien procent onder de EPC-norm te zitten. Het is telkens een afweging van duurzaamheid versus betaalbaarheid. Een energieneutrale woning is prachtig, maar een lage huur – en een dikke trui als het wat frisser wordt – is volgens onze huurders ook mooi. Doelmatig en kostenbewust bezig zijn zit in de genen van de organisatie. We handelen hier in alles alsof het onze eigen woning is."

ICT-visie

Ondanks de kleine compacte organisatie en de korte lijnen met bewoners en stakeholders, speelt ICT een belangrijke rol, zegt Marieta. "ICT is niet meer weg te denken. Het is een middel ter ondersteuning van je bedrijfsvoering. Wij lopen niet voorop in de ontwikkelingen, maar volgen deze natuurlijk wel. Ik vind het ook belangrijk dat wij een ICT-visie hebben. Geen dik boekwerk, maar een heldere visie die gekoppeld is aan onze strategische doelen. Hoe kan ICT ons helpen deze doelen te bereiken?"

Op de vraag of het ontbreken van een ICT-visie een gemis was toen ze vorig jaar aan de slag ging bij de woningstichting, zegt ze: "Zeker niet. Er zijn hier in het verleden prima ICT beslissingen genomen. Wel waren dit voornamelijk op zichzelf staande keuzes. Daarbij komt dat systemen tegenwoordig ook beter zijn te koppelen." Ze geeft een voorbeeld: "Je hebt voor vastgoedonderhoud prima programmatuur om een MJOP te maken, maar het is daarbij belangrijk dat dit kan integreren met je financiële administratie. De kracht is om je ICT-keuzes in lijn te brengen met je strategische doelen en gewenste resultaten. Dat betekent soms dat je niet kiest wat alleen voor vastgoed het beste is, maar inzet op wat voor de organisatie als geheel het beste is. Ook ten aanzien van ICT is het zaak om je afwegingen integraal te maken."

>>

ALLE ANTWOORDEN VOOR EEN EFFICIËNTE BEDRIJFSVOERING

Ctac, uw aanspreekpunt voor:

- Fit4RealEstate
- Business Intelligence
- Cloud Services
- Mobiele oplossingen
- Kantoorautomatisering
- Hosting
- Education
- De Tevreden Huurder oplossing

www.ctac.nl/realstate



ICT-beleidsplan

Bij het opstellen van een nieuw ICT-beleidsplan worden Marieta en haar team bijgestaan door adviesbureau AvW2. "Intern hebben we onvoldoende expertise in dit vakgebied en de adviseurs van AvW2 doen dit dagelijks. Ze weten bovendien wat er in de markt speelt." Het ICT-beleidsplan verbindt ICT, strategie en bedrijfsvoering op één A4. "Een A4-tje ligt wel wat genuanceerder, dat is met name een compacte samenvatting van onze strategische doelen, KPI's, ICT-doelen en projecten. Natuurlijk heeft het plan de benodigde diepgang en komt ICT terug in de meerjarenbegroting."

Verkenning

De totstandkoming van het nieuwe ICT-plan kende zijn start in een verkenning van de huidige situatie. "We zijn een compacte organisatie en hebben de verkenning met zijn allen gedaan. Het zijn immers onze medewerkers die met de ICT-systemen werken. Daarnaast hebben we tijdens informatieve sessies de wereld van buiten naar binnen gehaald. Wat gebeurt er allemaal in de markt? Zijn klantportalen het antwoord en welke strategische afwegingen maken we daarin? Gaan we kanaalsturing toepassen? Het is goed om als organisatie te worden uitgedaagd om over dit soort vraagstukken een standpunt in te nemen.

Die van ons? Wij vliegen het aan als een organisch proces en houden rekening met interneters aan de ene kant en de nieuwe generatie die het liefst alles online regelt."

ERP-systeem

Het ICT-plan is volgens Marieta geen opmaat naar de selectie van een nieuw ERP-systeem. "Wij maken gebruik van BIS van NCCW: een stabiel systeem dat doet wat het moet doen. De impact van het vervangen van een primair systeem is enorm, dat adviseer je niet zomaar. Dan is vaak sprake van end of life van een ERP-systeem of een verstoorde relatie met je ICT-partner. Daarvan is bij ons geen sprake. Bovendien, vaak ben je wel twee of drie jaar verder voordat je echt de meerwaarde van een nieuw ERP-systeem ervaart."

Optimaliseren

Alhoewel het ICT-plan nog volop in de maak is, verwacht Marieta dat er prioriteit wordt toegekend aan het optimaliseren



van de huidige ICT-systemen. "Onze medewerkers werken al geruime tijd met het systeem. Inmiddels maken nieuwe ontwikkelingen in het huidige systeem meer mogelijk dan je denkt. Met weinig inspanning haal je meer rendement uit je bestaande systemen. Ook verwacht ik veel aandacht voor integratie, zowel systeemtechnisch als voor een integrale manier van denken over de inzet van ICT en digitalisering binnen onze organisatie. Wij kijken altijd of digitalisering de kwaliteit van de dienstverlening voor onze huurders ten goede komt."

Maar niet tegen elke prijs, zegt Marieta: "Digitalisering van de facturenstroom hebben we bijvoorbeeld nog niet gedaan omdat we het handmatig goedkoper kunnen en het geen meerwaarde oplevert voor onze huurders. Vernieuwing van onze website en ingebruikname van ons nieuwe woonruimteverdeelsysteem van Zig Websoftware daarentegen wel. De kwaliteit van de dienstverlening richting woningzoekenden neemt daarmee enorm toe." ■