

Een tafelconversatie over

DE DIGITALE WONINGCORPORATIE



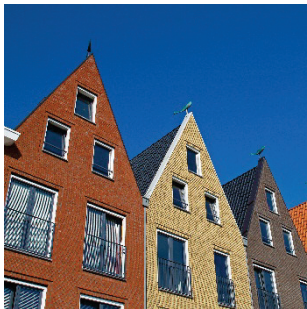
M&I/Partners

ICT in perspectief

M&I/Partners/

adviseurs voor management en informatie

DE DIGITALE WONING- CORPORATIE



DE WONINGCORPORATIE VAN DE TOEKOMST IS EEN DIGITALE WONINGCORPORATIE.

Met deze stelling gingen wij het gesprek aan met vier markante bestuurders. Ons beeld daarbij is een woningcorporatie waar klanten, personeel en ketenpartners samen resultaten halen. Waarin de bedrijfsvoering voornamelijk gedigitaliseerd verloopt en huurders hun woonzaken online regelen. Het contact van mens tot mens versterkend. Woningcorporaties moeten niet alleen bezuinigen, maar ook innoveren. Méér met minder doen. Efficiënter werken en beter op resultaat sturen. Daarom is het onontkoombaar dat de huidige mogelijkheden van informatietechnologie beter benut worden. Het is onze missie om de woningcorporaties daarin te laten groeien.

Informatietechnologie in het kloppend hart van de woningcorporatie.



M&I/Partners

Marnix van Welie
Principal adviseur

Patrick van Eekeren
Partner

DE DIGITALE WONINGCORPORATIE

Rondetafelgesprek
Bestuurders woningcorporaties
30 september 2013



WIE ZITTEN ER AAN TAFEL?

Rob Haans, directievoorzitter/bestuurder bij Alliantie
Pierre Sponselee, directeur-bestuurder bij Woonwaard
Rein Swart, voorzitter Raad van Bestuur bij Accolade
Dirk-Jan van der Zeep, lid Raad van Bestuur bij Portaal
Marnix van Welie, principal adviseur bij M&I/partners
Patrick van Eekeren, partner bij M&I/Partners

DE DIGITALE WONING- CORPORATIE

INHOUD

MAATSCHAPPELIJKE EN POLITIEKE ONTWIKKELINGEN



De klant



Interne
organisatie



Bedrijfs-
voering



Besturing



Informatie-
voorziening



Sourcing



De onderwerpen

De actualiteit domineerde de tafelconversatie: maatschappelijke en politieke ontwikkelingen dwingen om over fundamentele zaken na te denken.

- Hoe verhouden we ons tot de klant?
- Waar staat onze organisatie voor?
- Hoe maken we de bedrijfsvoering efficiënter?
- Moeten we op een andere manier besturen?
- Wat betekent dat voor informatievoorziening?
- Hoe kijken we naar leveranciers en hoe reageert de markt?

Aan de hand van deze vragen werd het thema 'de digitale woningcorporatie' besproken. De volgende pagina's vatten het gesprek samen aan de hand van uitspraken van de ronde tafel gasten.



MAATSCHAPPELIJKE EN POLITIEKE ONTWIKKELINGEN

De sector ligt al geruime tijd onder vuur. Er zijn incidenten geweest met bestuurders. Sommige corporaties zijn financieel in de problemen gekomen. Bij een deel van de politiek heeft de sector het verbruid. En met de verhuurdersheffing legt het Kabinet Rutte II de corporaties het vuur aan de schenen. Dat alles roept in de corporatiewereld existentiële vragen op: waar zijn wij van? Hoe kunnen we onze organisaties beter inrichten? En hoe erg zou het zijn woningcorporaties verdwijnen?

“We hebben nog een flinke achterstand in te halen op andere sectoren.”

Dirk-Jan van der Zeep

“Het hoort heel erg bij deze sector om overal een mening over te hebben. In plaats van met oplossingen te komen.”

Rein Swart

“De vraag is: hoe hervinden wij weer het initiatief? Het begint ermee dat we inzien hoeveel we gemeenschappelijk hebben, zodat we van daaruit weer het voortouw nemen. Onze vitaliteit is ontzettend ondermijnd door alles wat er binnen de sector is gebeurd.”

Rob Haans



“Wat gaan we als sector doen, behalve vertellen dat het heel lang zo goed is gegaan? Gaan we elkaar uitdagen en van elkaar leren? Of leunen we achterover en zeggen we: ach, dat dacht ik altijd al?”

Pierre Sponselee

DE KLANT

De klant staat centraal: elke corporatie zal dat onderschrijven. Hoewel... zijn het geen vastgoedbedrijven? De klantvisie verandert, maar wat betekent dat in de praktijk? In het moderne informatietijdperk stimuleren we de zelfredzaamheid van de klant.



“Wij weten wel wat goed is voor de huurder: van dat paternalistische gedrag moeten we zien af te komen. Wij worstelen met de vraag hoe we erachter komen wat onze huurders echt willen.”
Dirk-Jan van der Zeep



“Als je nu één keer de kamers niet goed hebt schoongemaakt, staan er morgen foto's op Facebook en ben je weg. Je kunt niet meer van bovenaf bepalen hoe de wereld eruit ziet. We kunnen veel leren van de systemen die de bezettingsindustrieën gebruiken, zoals de luchtvaartbedrijven. Geef huurders bijvoorbeeld de vrijheid om zelf reparatieverzoeken in te plannen.”

Rob Haans



“Waarom moeten we bij alle vertrekkende huurders langsgaan als ze ook een foto kunnen sturen? Je zou veel meer met online-oplossingen kunnen werken.”

Pierre Sponselee

“We wilden bewoners laten meepraten over de toekomst van een jongerencomplex. Een tent neerzetten en een avond organiseren leek ons een goed idee. Tot de jongeren zelf riepen: ‘Laten we eerst eens beginnen met de inrichting van een Facebook-pagina’. Inmiddels zijn we een jaar verder en is er iets heel erg moois ontstaan.”

Rein Swart

INTERNE ORGANISATIE

Onder invloed van de maatschappelijke veranderingen moeten corporaties hun organisatie anders inrichten: doelmatiger werken en de klant centraal stellen. Meer eigen verantwoordelijkheid, minder ideologie, geen interne 'schotten', en minder regels en bureaucratie zijn hier de sleutelbegrippen.

"Ik moet bij een corporaties meer lezen dan toen ik bij een uitgeverij werkte. We hebben in deze sector een massa aan beleid en regels."

Rob Haans



"Niemand was nog ergens verantwoordelijk voor. We waren er als sector zeer bedreven in om de verantwoordelijkheid over de schutting te gooien. Dat zag ik ook in mijn eigen bedrijf. We hadden overal managers voor. De wereld wordt daar niet leuker van. Mensen willen zelf keuzes maken en verantwoordelijkheid dragen."

Rein Swart



"Ik ben een sterk voorstander van de ketenaanpak. Een belangrijk kenmerk daarvan: je verzint niet zelf de oplossing, maar stelt een vraag. Daar hebben wij als corporaties veel moeite mee. Wij bedenken graag zelf oplossingen en trekken ons dan terug om daar heel lang over te overleggen. Als de huurder die oplossing niet geweldig vindt, zijn we teleurgesteld. Want wij hebben toch recht op applaus?"

Pierre Sponselee



BEDRIJFSVOERING

Het is duidelijk dat de bedrijfsvoering van woningcorporaties veel efficiënter moet om op lange termijn renderend te blijven. Meer doen met minder middelen. Met nieuwe manieren van werken en organiseren, bijvoorbeeld in het onderhoud en de huuradministratie, kunnen enorme efficiencylagen gemaakt worden.

“Alleen ga je sneller, maar samen kom je verder.”

Pierre Sponselee



“De keuze om ons volgens de vastgoedkolom te organiseren, heeft 20 procent besparing opgeleverd, terwijl we precies hetzelfde doen.”

Pierre Sponselee

“Wij zijn bezig onze organisatie te optimaliseren en vragen ons regelmatig af: is het nu zó ingewikkeld wat wij aan het doen zijn? Wij verhuren woningen en wel zo snel mogelijk, en aan de juiste doelgroep. Al die prachtige procedures en protocollen die wij in het leven hebben geroepen lijken wel bedacht om mensen aan het werk te houden. We moeten terug naar af.”

Rein Swart

“Het is interessant om na te denken hoe we de problemen van de huurder kunnen oplossen, zonder dat er allerlei mandaten opgehaald moeten worden. Neem bijvoorbeeld reparatieverzoeken. Er zit zoveel kwaliteit bij onze vakmensen. Laat hen zelf beslissen of de dakgoot vervangen moet worden of niet. Daar heb je geen afdeling woondiensten voor nodig.”

Dirk-Jan van der Zeep



BESTURING

Er is meer transparantie nodig in de besturing. Over het beleid en de prestaties. Daar moet iedereen van doordrongen zijn.

“Er is veel te veel bureaucratie, daar moeten we los van komen. Het aardige is dat ICT inmiddels ook niet meer zo hiërarchisch is. Kijk naar de invloed van Social Media. Dus als we zeggen dat we meer op onze omgeving willen lijken, geeft ICT ook een soort onderdruk om te komen tot minder regels en controles.”

Rob Haans

“De gesprekken over al die nieuwe modellen die op ons afkomen worden erg polariserend gevoerd: je bent voor of tegen de regieorganisatie, het driekamermodel, of het twee huizenmodel. Terwijl het er toch om gaat wat je ervan kunt leren. Het is opvallend dat we in de corporatiesector al snel in zo’n voor- of tegendiscussie terecht komen.”

Pierre Sponselee



“De kaders waarbinnen je werkt moeten helderder worden, daarbinnen meer eigenaarschap en verantwoordelijkheid bij de medewerkers.”

Rein Swart

“De aansturing van corporaties zal zodanig moeten zijn dat je altijd kunt vertellen waarom je de dingen doet die je doet en welke afwegingen je daarbij hebt gemaakt. Geldstromen, activiteiten en prestaties moeten optimaal inzichtelijk zijn. Verdere digitalisering kan ons enorm helpen bij het vergroten van de transparantie”

Dirk-Jan van der Zeep

“Beleid hoort bij ons altijd over de vraag te gaan hoe je iets gaat doen.”

Rob Haans



INFORMATIE- VOORZIENING

Vergaande digitalisering kan helpen om de klant werkelijk centraal te stellen en om transparanter en efficiënter te werken.

“Corporaties zijn gaan werken als verkokerde organisaties, waarbij elk onderdeel voor zichzelf is gaan automatiseren. Er is nooit gedacht vanuit een geïntegreerd model, terwijl het toch niet zo moeilijk is om dat te realiseren.”

Rob Haans

“ICT zal een belangrijker plek moeten krijgen in de strategie van de organisatie, om zo de organisatie slanker, sterker en toekomstbestendiger te maken.” **Rein Swart**

“Ik denk dat veel corporaties een verouderde ICT-omgeving hebben. Ik vraag me af of de commerciële vastgoedsector de informatievoorziening beter heeft geregeld. Dat durf ik te betwijfelen. Dat neemt niet weg dat wij er iets mee moeten doen. We staan aan de vooravond van een nieuwe ICT-opgave.”

Dirk-Jan van der Zeep



“Vraag ons niet op hoeveel woningen er zonnepanelen liggen. We kunnen een rondje doen in de kantine, maar uit het systeem kunnen we dat niet halen.” **Pierre Sponselee**

“Als je medewerkers zelf in staat wilt stellen om beslissingen te nemen, dan betekent dat ook het een en ander voor je ICT-omgeving. Namelijk dat je medewerkers toegang moeten hebben tot de basale gegevens van de woning; ze moeten de huurders- en vastgoedadministratie bij de hand hebben. In de praktijk is dat vaak niet het geval.”

Dirk-Jan van der Zeep

SOURCING

Corporaties hebben belang bij een meer innovatieve houding van software-leveranciers. Maar op dit moment is de markt te versnipperd: er zijn te veel aanbieders en woningcorporaties zijn niet eenduidig in de eisen die ze stellen, ondanks het feit dat ze onderling nauwelijks verschillen.



“We hebben partijen nodig die met kennis van de sector integrale oplossingen bieden en bereid zijn om daarin te investeren. Die bereidheid is er nog veel te weinig, daarvoor zijn er nu te veel leveranciers. Daarnaast helpt het als corporaties meer op één lijn zitten als het gaat om de functionaliteiten die ze vragen.”

Dirk-Jan van der Zeep



“Het is veel slimmer om samen op te trekken, om de simpele reden dat we het niet zelf kunnen betalen om de systemen te ontwikkelen die we nodig hebben.”

Rein Swart



“De vraag of we als sector een duidelijker vraag bij de leveranciers kunnen neerleggen, raakt aan de cultuur van de sector. Er zijn veel meningen. Dus alles wat wordt voorgesteld, wordt eerst afgewezen. Standaardpakketten liggen moeilijk.”

Rob Haans

“ERP-oplossingen kunnen goed werken de corporatiesector. Waarom altijd dat eigenwijze maatwerk? Waarom niet gewoon de best practice oplossing implementeren?”

Dirk-Jan van der Zeep

M&I/Partners

Informatietechnologie in het kloppend hart van de woningcorporatie.

Het is onze missie om de woningcorporaties de huidige mogelijkheden van informatietechnologie beter te laten benutten.

M&I/Partners
030 2 270 500

www.mxi.nl [@MxIpartners](https://twitter.com/MxIpartners) [Linkedin](#)



Marnix.van.welie@mxi.nl



Patrick.van.eekeren@mxi.nl



Wij verbinden bestuurlijke vragen van woningcorporaties, aan concrete oplossingen voor informatievoorziening en ICT. Om betere dienstverlening en bedrijfsvoering te bereiken. We doen dat in de rol van adviseur, implementatiemanager, projectleider, of interim manager nt en procesoptimalisatie (Lean).

Onze drie benchmarks ICT, KCC en Financiële Functies leggen een rationele grondslag onder onze adviezen.