

Corporaties zetten eerste stappen in de 'digitale toekomst'

"Innoveren kun je leren"

Terwijl de corporatiesector worstelde met bezuinigingen, reorganisaties en automatisering, ontwikkelde zich daarbuiten een nieuwe technologie. Innovatieve ICT-toepassingen bieden inmiddels vele mogelijkheden voor het creëren van slimme producten en nieuwe vormen van bedrijfsvoering en dienstverlening. Hoe kunnen corporaties aan die innovatiegolf aanhaken? *Corporatiebouw* vroeg het aan Olke Jan van der Meer. Hij houdt zich al meer dan twintig jaar bezig met ICT en organisatievraagstukken van woningcorporaties.



Olke Jan van der Meer (48) is een man van de praktijk die bovendien heel praktisch is in zijn werkopvatting. In zijn dagelijkse werk, als managing partner van adviesbureau HC&H in Hendrik-Ido-Ambacht, staat hij voortdurend in contact met zijn klanten in corporatiekantoren overal in het land. Bij zijn adviezen neemt hij de concrete behoeften van de corporaties als uitgangspunt. Van der Meer: "Innovatie is een proces dat in het verlengde ligt van wat corporaties al doen, zoals het beheren van bedrijfsprocessen met de digitale middelen en het stapsgewijs verbeteren hiervan. Maar innovatie gaat een stuk verder. Dan bedenk je producten en diensten of dienstverlening die er eerst nog niet waren. Je kunt zelfs je hele organisatie opnieuw uitvinden. Voor woningcorporaties komt de push voor verandering vaak uit nieuwe wetgeving. Kijk maar naar de Woningwet met die scheiding tussen DAEB en niet-DAEB en de recente privacyregels van de AVG-wet. Voorheen kwam de aanzet voor verbetering vooral van de technologie-branch. Branche-gerichte ICT-leveranciers beheersten de markt met hun aanbod. In de context van vandaag kunnen we hierbij beter spreken van verbeteren dan innoveren omdat technologische innovatie veelal buiten de corporatiebranche ontstaat."

Post-its met allerlei ideeën van woningcorporaties voor innovaties



WAT DOET HC&H VOOR WONINGCORPORATIES?

Van der Meer: "Wij helpen woningcorporaties onder andere met het ontwikkelen van een digitale strategie. Die is afgeleid van de ondernemingsstrategie, waar ook de kerndoelen van de corporatie deel van uitmaken. Ik beschouw een woningcorporatie als een bedrijf dat in verregaande mate wordt gereguleerd en gecontroleerd door de overheid. Tegelijkertijd moet een woningcorporatie bedrijfsmatig bezig zijn. Onze dienstverlening heeft betrekking op de bedrijfsvoering, de informatievoorziening en de ICT. Feitelijk vertalen we de ondernemingsstrategie naar verbetering van dienstverlening aan klanten en van de informatievoorziening binnen de organisatie. Ook helpen we de organisatie efficiënter te maken met ICT-toepassingen. Zo kunnen huurders bijvoorbeeld zelf via een huurdersportaal hun zaken met de woningcorporatie regelen. Ook is belangrijk om die dienstverlening goed af te stemmen op de verschillende doelgroepen. Je moet dus rekening houden met taalvaardigheid en met toepassing van de juiste digitale middelen. In sommige gevallen zou je juist niet voor digitaal willen kiezen. Maar ook als de voorkeur wordt gegeven aan een huisbezoek in plaats van een 'digitaal contact' is het voor de corporatiemedewerker prettig als deze alle noodzakelijke informatie digitaal in de woning beschikbaar heeft." ►

Olke Jan van der Meer: "Honderd procent digitaal kan nooit de bedoeling zijn"

CORPORATIE-INNOVATIE

Op 26 juni jl. organiseerde HC&H in de Jaarbeurs in Utrecht een gratis proefsessie van het Innovatielab Corporaties. Zestien geïnteresseerde medewerkers van dertien corporaties kwamen met allerlei ideeën voor innovaties op hun werkterrein. Daarna werd de favoriete onderwerpen uitgekozen, zoals data-analyse voor het voorspellen van energieverbruik van woningen, van onderhoudskosten, of reparaties aan woningen. En woninginspectie met 'Virtual Reality' (VR), voorspellen van betaalproblemen of van verhuizingen, onderzoeken van reparatieklachten met BIM, conditiemeting-op-afstand van cv-ketel met behulp van IoT, prestatiemeting van NOM-woningen, slimme meters voor monitoren van het eigen energieverbruik, apps voor begeleiding van een renovatieproces, een app voor het ontwerpen van woninginrichting en keuken- of badkamerrenovaties met behulp van VR en nog veel meer.

“Ook bij een huisbezoek is het voor de corporatiemedewerker prettig als deze alle noodzakelijke informatie digitaal in de woning beschikbaar heeft”

HOE KRIJGT EEN WONINGCORPORATIE EEN BEELD VAN DE DIGITALE MOGELIJKHEDEN?

Van der Meer: “Als ik kijk naar de drie niveaus beheren, verbeteren en innoveren, dan zie ik dat de meeste medewerkers bij woningcorporaties wat betreft beheer tegenwoordig goed uit de voeten kunnen met de standaard ERP-systemen. Toch kost beheren en verbeteren nog veel tijd, zoals het digitaliseren van ketenprocessen, op orde houden van de basisinformatievoorziening, het gebruik van standaarden en het beveiligen van informatie.

Maar aan verbeteren zit een grens. Een beeld hebben van de verdergaande mogelijkheden, hoort ook bij de digitale vaardigheden. Alleen, het is lastig dat je niet weet wat je niet weet. Op dat punt blijven digitale vaardigheden dikwijls beperkt. De functioneel beheerders hebben bij innovatie een sleutelrol. Zij kennen de systemen, de processen en de gebruikers. Zij moeten ook het noodzakelijke kennisniveau van de gebruikers bewaken. Selectie op die bedrevenheid bij sollicitanten blijft vaak achterwege. Gaat het over innoveren dan hebben veel woningcorporaties nog stappen te zetten. Koplopers zijn enkele kleine vooruitstrevende corporaties en de grotere.”

HOE WERKT ‘DE DIGITALE CORPORATIE’?

Van der Meer: “Die herken je aan een open blik voor nieuwe digitale ontwikkelingen in en ook buiten de eigen sector, flexibiliteit in het toepassen van nieuwe ICT-toepassingen en een zorgvuldige afweging van nut of noodzaak van een nieuwe ICT-oplossingen voor de eigen organisatie. En daarbij het besef dat 100 procent digitaal nooit de bedoeling kan zijn. Daarom gebruik ik voor ‘digitaal’ liever het woord ‘flexibel’. Daarmee komt de nadruk wat minder op de techniek te liggen. Flexibel is een woningcorporatie die kan inspelen op plotselinge veranderingen zoals nieuwe wetgeving of een nieuw

woonconcept. Een voorbeeld van dit laatste is het woonproject ‘Place2BU’ van de corporaties Portaal en Mitros, een vorm van zelfstandig wonen in een buurtgemeenschap.

Dat gaat niet direct over digitale techniek, maar over sociale innovatie. Je gebruikt wel de digitale middelen, maar die zijn niet de trigger van deze nieuwe ontwikkeling. Voor een innovatieve woningcorporatie is digitalisering een belangrijk onderdeel, omdat veel innovatie uit die technologie voortkomt. Maar dat geldt niet voor alle innovatie. Als een groep huurders alles rondom ‘wonen’ zelf wil regelen, dan zal de innovatieve woningcorporatie daar flexibel op inspelen. En dan is het onze opdracht om daarvan een vertaling te maken naar de ICT. “

INNOVATIELAB CORPORATIES

Volgens Van der Meer is voor de corporatiesector de tijd nu rijp voor innovatie. En innoveren is volgens hem te leren. De sector komt nu ook meer en meer tot het inzicht, dat innoveren noodzaak is. Maar hoe moet dat, innoveren? Dat staat de betrokkenen niet altijd zo helder voor ogen. Tegen die achtergrond startte HC&H dit voorjaar het ‘Innovatielab Corporaties’. De opzet is gebaseerd op vragen van corporaties die HC&H in haar adviespraktijk heeft opgepikt. Het werkt als volgt. Van der Meer: “We roepen een aantal woningcorporaties bij elkaar om samen met een aantal deskundigen op het gebied van een specifieke technologie een innovatieroute te gaan doorlopen. Er zijn verschillende innovatieroutes mogelijk, in eerste instantie ‘Internet of Things’ (IoT), ‘Robotisering’ of ‘Data-Analytics’ (DA). Woningcorporaties kunnen zich inschrijven met een eigen team van drie tot vier personen. Als we vier à vijf teams hebben, starten we een innovatietraject – bijvoorbeeld over IoT - met vijf doelen: ontdekken, ideeën genereren, experimenteren, kennis delen en leren innoveren.”

Meer info: www.innovatielabcorporaties.nl ■